



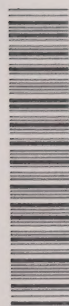
Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Government
Publications

CAI
TB
-2002
P77

2002 Public Service Employee Survey



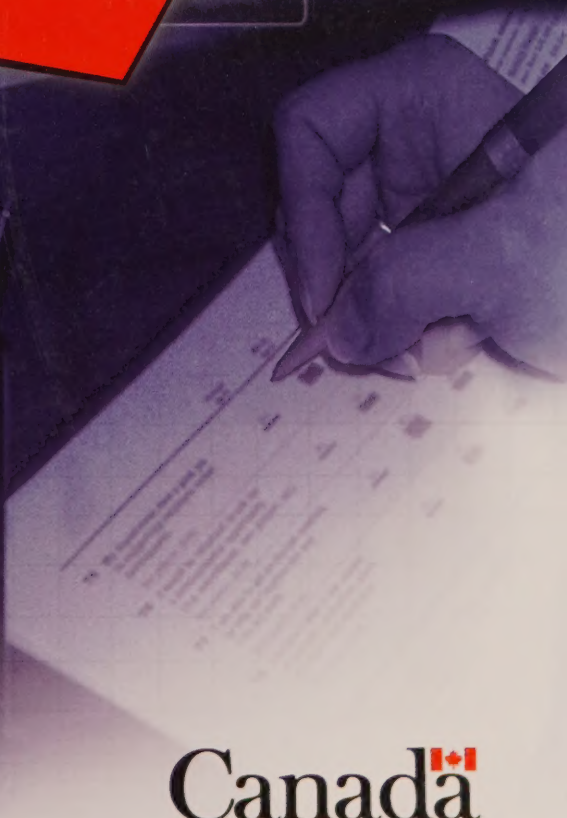
3 1761 12062327 7


WHAT YOU TOLD US...

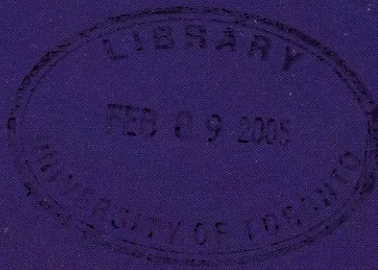
Public Service-wide RESULTS



2002



Canada 



This publication is also available on the Internet
at <http://www.survey-sondage.gc.ca>
and on Publiservice at
<http://publiservice.survey-sondage.gc.ca>

For additional copies in print or alternative format,
please contact the Distribution Centre by phone
at (613) 995-2855, by fax at (613) 996-0518 or
by TTY at (613) 957-9090

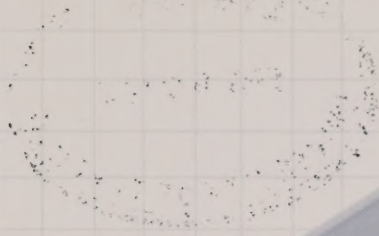
This publication is produced by:
Planning and Creative Services
Client Services Section
Information and Technology Directorate
Corporate Services Branch
Department of Finance and Treasury Board of Canada

Publishing Planning Officer: Shawn Dunn
Graphic Designer: Jacques Drouin

Catalogue No.: BT49-4/19-2002
ISBN: 0-662-66929-0

© Her Majesty the Queen in Right of Canada,
represented by the President of the Treasury Board, 2002

2002 Public Service
Employee Survey



WHAT YOU
TOLD US...

Public Service-wide
RESULTS



2002





Table of Contents

Message from the President	3
Foreword	4
The 1999 and 2002 Public Service Employee Surveys: How do the surveys compare?	6
Summary of Survey Findings	7
1 What do employees say about the nature of their work?	7
2 What are employees saying about service to clients?	8
3 Workload and work-life balance: are we making progress?	8
4 Are the right people in the right jobs, and how are we doing in the area of retention?	9
5 Are we creating a learning environment?	9
6 How well are we doing in the area of career development?	9
7 Do employees believe they are treated fairly?	10
8 Can employees expect supportive supervision?	11
9 How do employees perceive senior management in some key areas?	11
10 Do employees encounter harassment and discrimination in the workplace?	12
11 Do we have a problem with physical violence in the workplace?	12
12 Do employees feel supported in regard to official languages?	13
Public Service-wide Results: The Numbers	15
Appendix:	
Responding to the 2002 Public Service Employee Survey Results: Some Tips for Managers, Supervisors and Their Teams	31



Message from the President

I am pleased to present the findings of the *2002 Public Service Employee Survey*. Although the Treasury Board of Canada Secretariat commissioned the survey, the development and delivery was made possible by the dedication and effort of people from a number of departments, agencies and bargaining agents. It was a team effort in every respect.

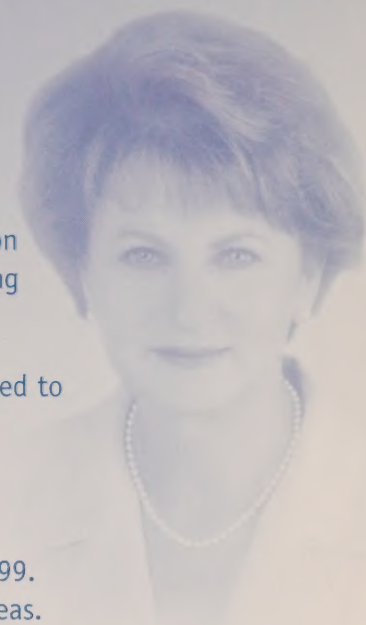
The 2002 Survey sought employee opinion on a wide variety of issues related to organizational effectiveness, workplace well-being and service delivery. To the thousands of you who completed the questionnaire, I extend my most sincere thanks.

An important goal was to measure our progress since the first survey in 1999. I am very pleased to report that we have shown improvement in several areas. Although in some cases progress is coming in small steps, I am confident that we are moving in the right direction. The Government of Canada is committed to improving the federal public service workplace. This will benefit our employees and ultimately result in better service to Canadians.

Several initiatives were launched as a result of employee feedback from the 1999 Survey. They range from a revised *Policy on the Prevention and Resolution of Harassment in the Workplace* to departmental measures on career development, official languages and service to clients. Other initiatives such as *Embracing Change*, which promotes diversity and inclusion in the public service, benefited directly from what employees told us in 1999.

Now, as we turn our attention to analyzing and taking action on the results of the *2002 Public Service Employee Survey*, I look forward to continued collaboration and partnerships between departments, agencies and bargaining agents.

Honourable Lucienne Robillard
President of Treasury Board of Canada



Foreword



Many of you will remember the first Public Service Employee Survey in 1999. Our commitment to continue the process of survey feedback by way of the 2002 Survey reflects the importance placed on listening to what public service employees are saying and then acting on the findings.

Approximately 95,000 employees completed the *2002 Public Service Employee Survey*. This translates to a 57.8% participation rate, a 3.2% increase from the 54.6% of employees who responded in 1999. We view this positively because the increase in response suggests that employees value the opportunity to help improve the workplace.

For the 2002 Survey, we asked questions on a wide variety of issues. As is typically the case, the results point to areas where we are doing well, but also to areas where improvement is needed. Looking ahead, we must all work collaboratively in an ongoing effort to address the issues raised in the 2002 Survey, thereby improving the workplace and, ultimately, service to Canadians.

It is encouraging to note that we have shown improvement in a number of areas since the first survey, but we must take every step possible to keep up the momentum. Within three months, for example, I expect all employees will have participated in a meaningful dialogue on the survey at the team level. It is up to public service managers and supervisors to initiate this dialogue with their teams and with other stakeholders as appropriate such as bargaining agent representatives. Some suggestions have been prepared to help you work through this process. (See Appendix: Responding to the 2002 Public Service Employee Survey Results: Some Tips for Managers, Supervisors and Their Teams.)

For my part, I will meet with Deputy Ministers and Heads of Agencies from across the public service to discuss the survey findings at both the departmental and public service-wide level. We will address system-wide improvement goals for the next two to three years. I will keep you informed of the decisions flowing from these meetings through messages to your Departmental/Agency Survey Champion.

In closing, I would like to express my heartfelt thanks to the following members of the Interdepartmental/Union Survey Working Group who worked so diligently to develop this survey and provide support to departments and agencies throughout the exercise:



Members of the Interdepartmental/Union Survey Working Group

Nancy Averill, *Public Policy Forum*
Donald Bilodeau, *Indian and Northern Affairs Canada*
Sandra Brown, *Canadian Heritage*
Tom Boudreau, *Human Resources Development Canada*
Jack Cole, *Fisheries and Oceans Canada*
Claude Danik, *Social Science Employees Association*
Joan Feringa, *Fisheries and Oceans Canada*
Dave Flavell, *Treasury Board of Canada Secretariat*
Martin Gravel, *Statistics Canada*
Mark Hammer, *Public Service Commission*
Louise Henry, *Transportation Safety Board*
Graham Howell, *Treasury Board of Canada Secretariat*
James Ladouceur, *Privy Council Office*
Sylvie Lance Roussel, *Treasury Board of Canada Secretariat*
Noreen LeBlanc, *Treasury Board of Canada Secretariat*
Gary Lewis, *Environment Canada*
Robert Makichuk, *Treasury Board of Canada Secretariat*
Jon Peirce, *Professional Institute of the Public Service of Canada*
Eddy Ross, *Statistics Canada*
Randall Russell, *Correctional Service of Canada*
Gisèle Samson-Verreault, *Privy Council Office*
Paul Trottier, *Fisheries and Oceans Canada*
Rhonda Tsang, *Statistics Canada*
Howie West, *Public Service Alliance of Canada*

Jim Judd
Secretary of the Treasury Board
and Comptroller General of Canada

THE 1999 AND 2002 PUBLIC SERVICE EMPLOYEE SURVEYS: HOW DO THE SURVEYS COMPARE?

In 1998, when work began in earnest on developing the first Public Service Employee Survey, we were aware of no other federal public service that had conducted a climate survey involving all employees. To date, as far as we know, we remain the only federal jurisdiction that conducts a survey of all employees. Accordingly, by inviting comments from all employees, the Public Service of Canada is breaking new ground.

The 1999 Survey was developed following extensive research into factors widely recognized as contributing to healthy and productive organizations. From the outset, the goal was to ask employees questions that would render a clear snapshot of the federal public service against well-regarded organizational principles and practices.

In preparing the 2002 Survey, ensuring a measurement capacity between the 1999 and the 2002 questionnaires was essential. Accordingly, key questions from the 1999 Survey are repeated word-for-word in the 2002 Survey, while some others are slightly modified. In place of certain questions from the 1999 Survey, a number of new questions have been added to enable the study of new themes and to facilitate delving more deeply into issues of concern identified in the first survey.

Readers will note in the section entitled, "Public Service-wide Results: The Numbers," that in every instance where a question from the 1999 Survey is repeated, a side-by-side bar graph or percentages show the comparison between the 2002 and 1999 results.

In preparing the section that follows, 'Summary of Survey Findings', the results for questions where employees reported that they 'mostly agree' or 'strongly agree' are combined as 'agree'. In instances where employees reported that they 'mostly disagree' or 'strongly disagree', the results are combined as 'disagree'. In some instances, due to rounding, there is a variance of 1% between this section of the report, 'Summary of Findings', and the section of the report titled, 'What You Told Us...Public Service-wide results: The Numbers' (pg. 16).

SUMMARY OF SURVEY FINDINGS

The following is a summary of the findings of the *2002 Public Service Employee Survey*.

The purpose of this narrative section of the report is to pull together trends and key findings, and outline areas where we are doing well and areas where improvement is needed.

■ What do employees say about the nature of their work?

The first range of questions on employees' satisfaction with their work is a key indicator of workplace health. This is what employees told us.

Eighty-four per cent of employees agree that their department or agency is a good place to work (Q88), and 95% agree that they are strongly committed to making their organization successful (Q86).

Seventy-six per cent of employees agree that they can clearly explain to others the direction (for example, the vision, values or mission) of their organization (Q76), and 91% agree that they are proud of the work carried out in their work unit (Q33).

Eighty-one per cent of employees agree that in their work unit, people work cooperatively as a team (Q34). Eighty-nine per cent agree that they have the necessary materials and equipment to do the job (Q1).

Eighty-four per cent of employees agree that they have good ongoing communication with others in their organization who work on similar projects or issues (Q77), and 85% agree that people in their work unit learn from mistakes and do what it takes to correct them (Q35).

While 58% of employees say they are encouraged to always or often be innovative or to take initiative in their work (Q16), 44% indicate that they always or often have a say in decisions and actions that impact on their work, and 19% say that they rarely or never have a say in decisions and actions that impact on their work (Q18).

Employees also suggested that the quality of their work often or always suffers because of:

- constantly changing priorities - 37%;
- lack of stability in the organization - 35%;
- too many approval stages - 35%;
- unreasonable deadlines - 28%; and
- having to do the same or more work, but with fewer resources - 42% (Q12).

Twenty-six per cent of employees indicate that they have had three or more different supervisors over the past three years or less (Q31).

Sixty-seven per cent of employees agree that if they are faced with an ethical dilemma or conflict between values in the workplace, they know where they can go for help in resolving the situation (Q82); and 79% of employees agree that if faced with a health and safety issue in the workplace, they know where to go for help in resolving the situation (Q81).

■ What are employees saying about service to clients?

Regular feedback and measurement of success in meeting performance standards helps to ensure that we are providing results for Canadians.

Seventy-three per cent of employees say their work unit has clearly defined client service standards (Q72), and 69% agree that their work unit regularly applies the client service standards (Q73). A smaller number, 58%, agree that there are mechanisms in place in their work unit for linking client feedback or complaints to employees who can act on the information (Q74).

While 77% of employees agree that they have the flexibility to adapt their services to meet client needs (Q75), 31% do not agree that their work unit periodically takes time out to rethink the way it does business (Q36).

■ Workload and work-life balance: are we making progress?

Workload and work-life balance issues are persistent challenges in today's working environment.

We decided to delve more deeply into this topic in the *2002 Public Service Employee Survey* than we did in 1999. Accordingly, the Interdepartmental/Union Survey Working Group developed a number of additional questions regarding workload and work-life balance. The results are clear. Improvement is still needed.

While 87% of employees indicate that they are satisfied with their current work arrangements, (e.g. regular hours, telework, compressed work week) (Q8):

- 23% say that they feel pressured by others to work more than their regular hours (Q6);
- 17% say they can rarely or never complete their assigned workload during regular working hours; and
- 26% say they can complete their work only sometimes (Q13);
- 67% agree that they can often or always balance their personal, family and work needs in their current jobs (Q14); and
- slightly over a quarter of employees say that their career progress has been moderately or significantly affected by conflict between work and family or personal obligations (Q53).

As for the use of alternate working arrangements:

- 19% say they work a compressed work week;
- 33% work a flexible work schedule, such as variable start and end times;
- 5% telework;
- 2% are job sharing; and
- 3% report they take advantage of leave with income averaging (Q9).

4 Are the right people in the right jobs, and how are we doing in the area of retention?

One of our key goals as a public service is to ensure a healthy, supportive and challenging work environment. Accordingly, several questions asked relate to staffing and retention.

Seventy-eight per cent of employees believe that in their work unit, they hire people who can do the job (Q64), but a disappointingly high 45% of employees indicate that during the past three years, staff turnover has been a significant problem in their work unit (Q40).

In terms of departures from the public service, 29% of employees indicate they are planning to leave over the next five years (Q99). This is in line with manageable rates of attrition. It is worth noting that respondents could indicate more than one time frame and more than one reason for their departure.

Of that 29%:

- 22% (approx. 6% of the total public service) plan to leave within the next year;
- 41% (approx. 12% of the total public service) plan to leave within one to three years; and
- 51% (approx. 15% of the total public service) plan to leave within the next three to five years (Q100).

The following were selected most often by employees as being “very important” reasons for their intended departure from the public service:

- retirement - 57%;
- to pursue other employment opportunities - 37%; and
- health - 37% (Q101).

5 Are we creating a learning environment?

Enabling and sustaining a culture of continuous learning within the Public Service of Canada is important to an efficient, effective workforce.

While 75% of employees agree that they get the training they need to do the job (Q41) and 63% say that they are able to get on-the-job coaching to help improve the way they do their work (Q42), only 53% say their immediate supervisor helps them determine their learning needs (Q30).

Thirty-three per cent of employees indicate that, to a moderate or significant extent, lack of access to learning opportunities adversely affected their careers (Q53).

6 How well are we doing in the area of career development?

In 1999, career development was an area noted for focused action. In 2002, we probed this area more intensively.

Seventy-eight per cent of employees agree that they are satisfied with their careers in the public service (Q89), and 74% say they are moderately or significantly satisfied with their career progress in the public service (Q52). A lower percentage, 65%, agree that they have the opportunity to develop and apply the skills they need to enhance their careers (Q43).

Slightly less than 50% of employees agree that they have opportunities for promotion within their department or agency given their education, skills and experience (Q46). Less than 60% agree that they have opportunities for promotion within the public service given their education, skills and experience (Q47). Only 56% agree that their department does a good job of supporting employee career development (Q45).

Twenty-seven per cent of employees indicated that they had requested a developmental assignment within the last three years (Q49). However, 32% say that they would be reluctant to ask for a developmental opportunity, such as a secondment or new project (Q48). Of those that indicated they had requested an assignment in the last three years, 41% indicated that they had been denied the request (Q50), and of concern is the finding that only 22% of those who requested an assignment and were denied an assignment say they received a reasonable explanation or justification for the denial (Q51).

Forty per cent of employees indicate that to a moderate or significant extent, lack of access to developmental assignments adversely affected their careers (Q53).

Do employees believe they are treated fairly?

The Public Service of Canada places great emphasis on equal opportunity and diversity.

Overall, 89% of employees agree that in their work unit, every individual, regardless of race, colour, gender or disability would be/is accepted as an equal member of the team (Q39).

An encouraging 84% of employees agree that, overall, their organization treats them with respect (Q87), yet, less than 60% agree that they are satisfied with the way in which informal complaints on workplace issues are resolved in their work unit (Q37). Thirty-five per cent do not agree that they feel they can initiate a formal redress process (grievance, right of appeal, health and safety, etc.) without fear of reprisal (Q83).

Fifty-one per cent of employees agree that they are classified fairly (Q5). Twenty-one per cent of employees do not agree that when they were candidates in competitions during the last three years, the competitions were run in a fair manner (Q66). Nineteen per cent also do not agree that when they were candidates in competitions during the last three years, they had the opportunity to demonstrate their capabilities for the positions (Q67). Sixty-five per cent agree that in their work unit, the process of selecting a person for a position is done fairly (Q65).

Sixty-three per cent of employees agree that they feel they can claim overtime compensation (in money or in leave) for the overtime hours that they work (Q7). However, 16% of employees report that they were rarely or never compensated for overtime worked (Q15).

Can employees expect supportive supervision?

A key factor that contributes to employee perceptions of a healthy workplace is supportive managers and supervisors.

Seventy-eight per cent of employees say that they can count on their immediate supervisor to keep his or her promises (Q20). Seventy-seven per cent of employees also agree that their immediate supervisor understands and respects the provisions of their employees' collective agreement (Q90).

Thirty per cent of employees do not agree that they discuss with their immediate supervisor the results they are expected to achieve (Q24), and 27% do not agree that their immediate supervisor assesses their work against identified goals and objectives (Q26).

Seventy-one per cent of employees agree that they get adequate recognition from their immediate supervisor when they do a good job (Q21), while just over 50% agree that their supervisor does a good job of helping them develop their career (Q44).

Thirty per cent of employees disagree that they receive useful feedback from their immediate supervisor on their job performance (Q19). Twenty per cent disagree that their supervisor distributes work fairly (Q28), and 25% do not agree that their supervisors keep them informed about issues affecting their work (Q22).

Seventy-eight per cent of employees agree that if they were to suggest ways to improve how things were done, their immediate supervisor would take them seriously (Q27), yet 20% say they do not feel they can disagree with their immediate supervisor on work-related issues without fear of reprisal (Q25).

Only 16% of employees do not agree that their immediate supervisor supports the use of flexible working arrangements, subject to operational requirements (Q29).

How do employees perceive senior management in some key areas?

In 1999, only 37% of employees believed senior management would try to resolve concerns raised in the first Public Service Employee Survey. It is encouraging to note that, in 2002, the number has risen to 50% (Q84).

Nevertheless, only 36% of employees believe that senior management has made progress toward resolving the issues raised in the 1999 Survey (Q85). Clearly, more sustained management action is required in order to demonstrate to employees that practical survey follow-up is a priority.

Seventy-three per cent of employees agree that senior managers respect the provisions of their employees' collective agreements (Q91). Sixty per cent agree that senior management actively supports the use of flexible work arrangements (Q79), and 80% agree that supervisors and senior managers are committed to ensuring occupational health and safety (Q80).

Forty-two per cent of employees do not agree that senior management does a good job of sharing information (Q78).

With regard to labour management relations:

- 36% indicate that they do not know whether senior management in their organization engages in meaningful consultation with their union on workplace issues, and 17% do not agree that senior management in their organization engages in meaningful consultation with their union on workplace issues (Q92);
- 42% do not know whether the relationship between their union and senior management is highly productive, and less than 29% agree that the relationship between their union and senior management is highly productive (Q93); and
- 39% do not know if the relationship between their union and Treasury Board of Canada Secretariat is highly productive, and 31% do not agree that the relationship between their union and the Treasury Board of Canada Secretariat is highly productive (Q94).

Do employees encounter harassment and discrimination in the workplace?

According to the results of the 1999 Survey, 18% of employees said they had experienced discrimination and 20% experienced harassment.

Regrettably, harassment and discrimination are still reported as sources of concern. Twenty-one per cent of employees report they have personally been the victims of harassment on the job over the past two years (Q54), and 17% report they have personally been the victims of discrimination on the job in the past two years (Q58).

In response to the statement, "I am satisfied with the way in which my work unit responds to matters related to harassment and discrimination", 16% of employees disagree (Q61). Similarly, in response to the statement, "I am satisfied with the way in which my department or agency responds to matters related to harassment and discrimination", 18% disagree (Q62).

Moreover, 17% disagree with the statement, "My department or agency works hard to prevent harassment and discrimination" (Q63). Twelve per cent of employees also indicate that to a moderate or significant extent, discrimination adversely affected their careers (Q53).

Do we have a problem with physical violence in the workplace?

Violence in the workplace is a serious issue for any organization. In developing the 2002 Survey, the Interdepartmental/Union Survey Working Group decided to propose a proactive approach to this issue by asking employees whether or not they had been the victim of physical violence on the job, and if so, from whom (e.g., co-workers, members of the public, etc.).

Two per cent of employees indicated that within the last two years they have been the victims of physical violence on the job (Q56).

Do employees feel supported in regard to official languages?

The roll-up of reaction across Canada with regard to official languages shows remarkably strong and positive results which, in subsequent levels of analysis, will be broken down to take into consideration differences in bilingual and unilingual regions.

Ninety-two per cent of employees agree that the material and tools provided for work, including software and other automated tools, are available to employees in the official language of their choice (Q2).

During meetings in their work units, 85% of employees feel free to use the official language of their choice (Q38). Eighty-seven per cent of employees agree that when they prepare written materials, including electronic mail, they feel free to use the official language of their choice (Q3), and 84% indicate that training offered by their department is often or always available in the official language of their choice (Q17).

Ninety per cent of employees agree that they feel free to use the official language of their choice when they communicate with their immediate supervisor (Q23). However, 16% do indicate that to a moderate or significant extent, lack of access to language training in their second official language adversely affected their careers (Q53).

WHAT YOU
TOLD US...
Public Service-wide
RESULTS:

The Numbers

MY JOB WORLD



Legend: ■ 2002 ■ 1999

■ Due to rounding, percentage may not add to 100.

■ In instances where questions are repeated from the 1999 Survey, a side-by-side bar graph or percentages show the comparison between the 2002 and 1999 results.

■ In areas where the 2002 Survey results are better than in 1999, the improvement is referenced using a ↑

■ In areas where the 2002 Survey results are less favourable, the decline is referenced using a ↓

		Full-time		Part-time	
11	I am a full-time (i.e., 30 hours or more per week) or part-time worker.	96%	96%	4%	4%

Total responses: 93,792

		Always	Often	Sometimes	Rarely or never	Don't know	Not applicable
--	--	--------	-------	-----------	-----------------	------------	----------------

12 I feel that the quality of my work suffers because of ...

↑ a	constantly changing priorities	10%	12%	27%	32%	40%	39%	20%	17%	1%	1%	2%	0%
↑ b	lack of stability in the organization	12%	15%	24%	28%	34%	34%	27%	22%	2%	1%	3%	0%
c	too many approval stages	12%	12%	23%	23%	34%	35%	25%	26%	2%	3%	4%	0%
↑ d	unreasonable deadlines	7%	8%	20%	21%	39%	39%	30%	31%	1%	1%	3%	0%
↑ e	having to do the same or more work, but with fewer resources	16%	21%	26%	29%	30%	29%	23%	19%	1%	2%	3%	0%

Total responses: a- 94,229 b- 94,179 c- 94,093 d- 94,147 e- 94,237

13 I can complete my assigned workload during my regular working hours.

↓	Total responses: 94,615	14%	17%	42%	43%	26%	24%	17%	16%	0%	0%	1%	0%
---	-------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	----	----	----

14 I can balance my personal, family and work needs in my current job.

Total responses: 94,612

25%	43%	25%	7%	0%	1%
-----	-----	-----	----	----	----

15 In the past year, I was compensated for the overtime worked (in money or in leave).

Total responses: 94,581

37%	13%	14%	16%	0%	20%
-----	-----	-----	-----	----	-----

16 I am encouraged to be innovative or to take initiative in my work.

↑ Total responses: 94,575

25%	16%	33%	33%	26%	31%	15%	19%	0%	0%	1%	0%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	----	----	----

17 The training offered by my department is available in the official language of my choice.

Total responses: 94,600

67%	17%	6%	3%	4%	3%
-----	-----	----	----	----	----

18 I have a say in decisions and actions that have an impact on my work.

↓ Total responses: 94,627

11%	11%	32%	33%	36%	36%	19%	20%	1%	0%	1%	0%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	----	----	----

COMMUNICATION WITH MY IMMEDIATE SUPERVISOR

Your immediate supervisor is the person who evaluates your work performance.

		Strongly agree	Mostly agree	Mostly disagree	Strongly disagree	Don't know	Not applicable
--	--	----------------	--------------	-----------------	-------------------	------------	----------------

19 I receive useful feedback from my immediate supervisor on my job performance.

↑ Total responses: 94,485

20%	18%	48%	43%	19%	22%	11%	13%	1%	2%	1%	1%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	----	----	----

20 I can count on my immediate supervisor to keep his or her promises.

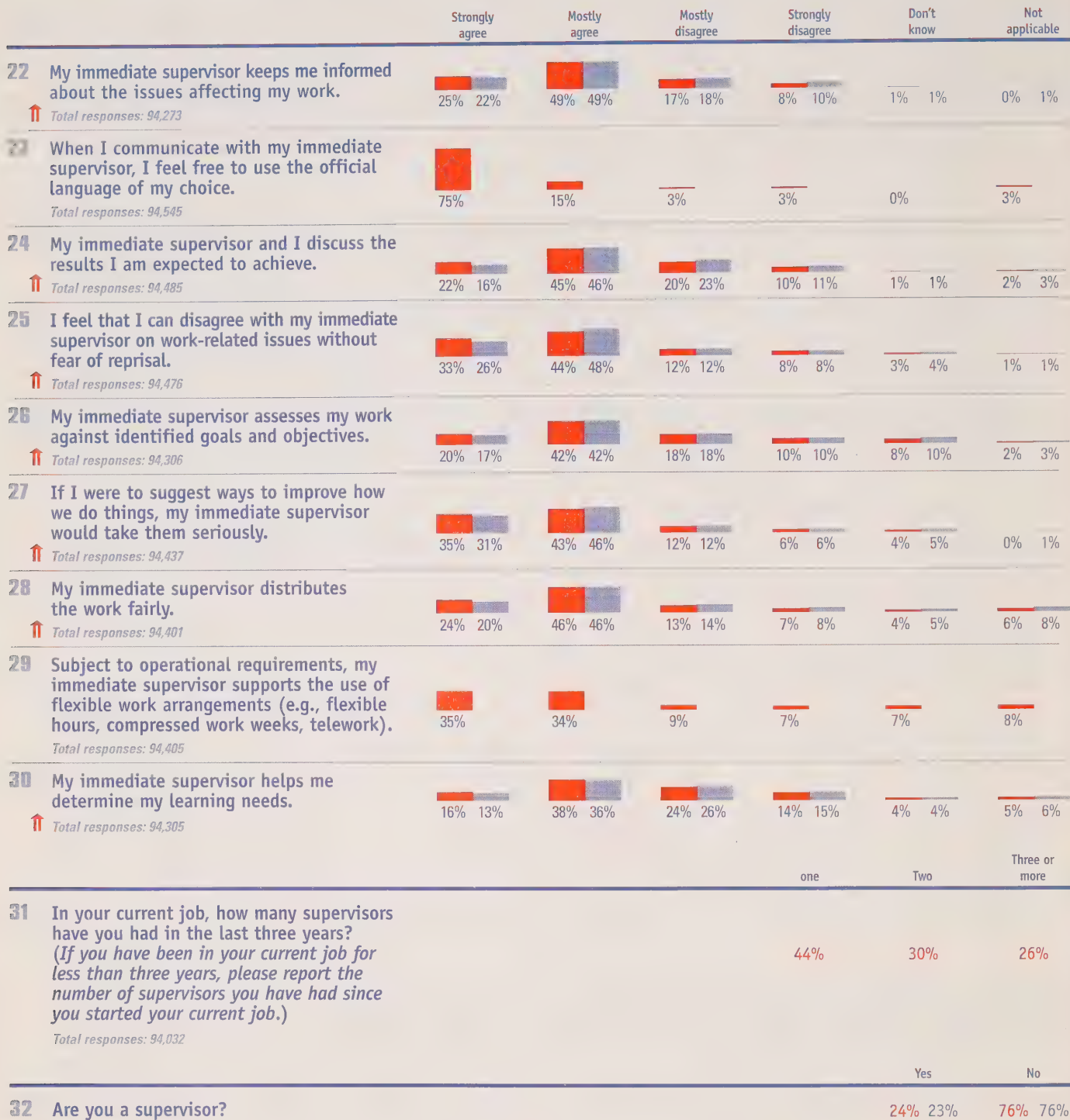
↑ Total responses: 94,464

29%	27%	48%	47%	11%	12%	7%	8%	4%	5%	1%	1%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	----	----	----	----	----

21 I get adequate recognition from my immediate supervisor when I do a good job.

↑ Total responses: 94,316

20%	20%	45%	43%	17%	19%	9%	11%	2%	3%	1%	1%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	-----	----	----	----	----



Legend: ■ 2002 ■ 1999

■ Due to rounding, percentage may not add to 100.

■ In instances where questions are repeated from the 1999 Survey, a side-by-side bar graph or percentages show the comparison between the 2002 and 1999 results.

■ In areas where the 2002 Survey results are better than in 1999, the improvement is referenced using a ↑

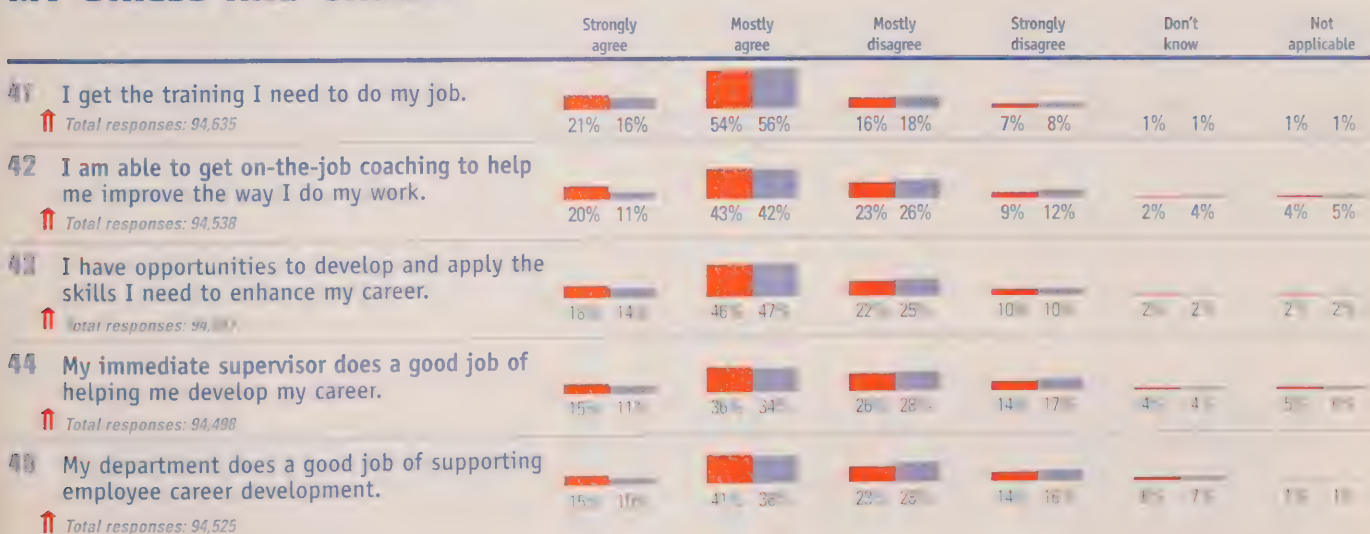
■ In areas where the 2002 Survey results are less favourable, the decline is referenced using a ↓

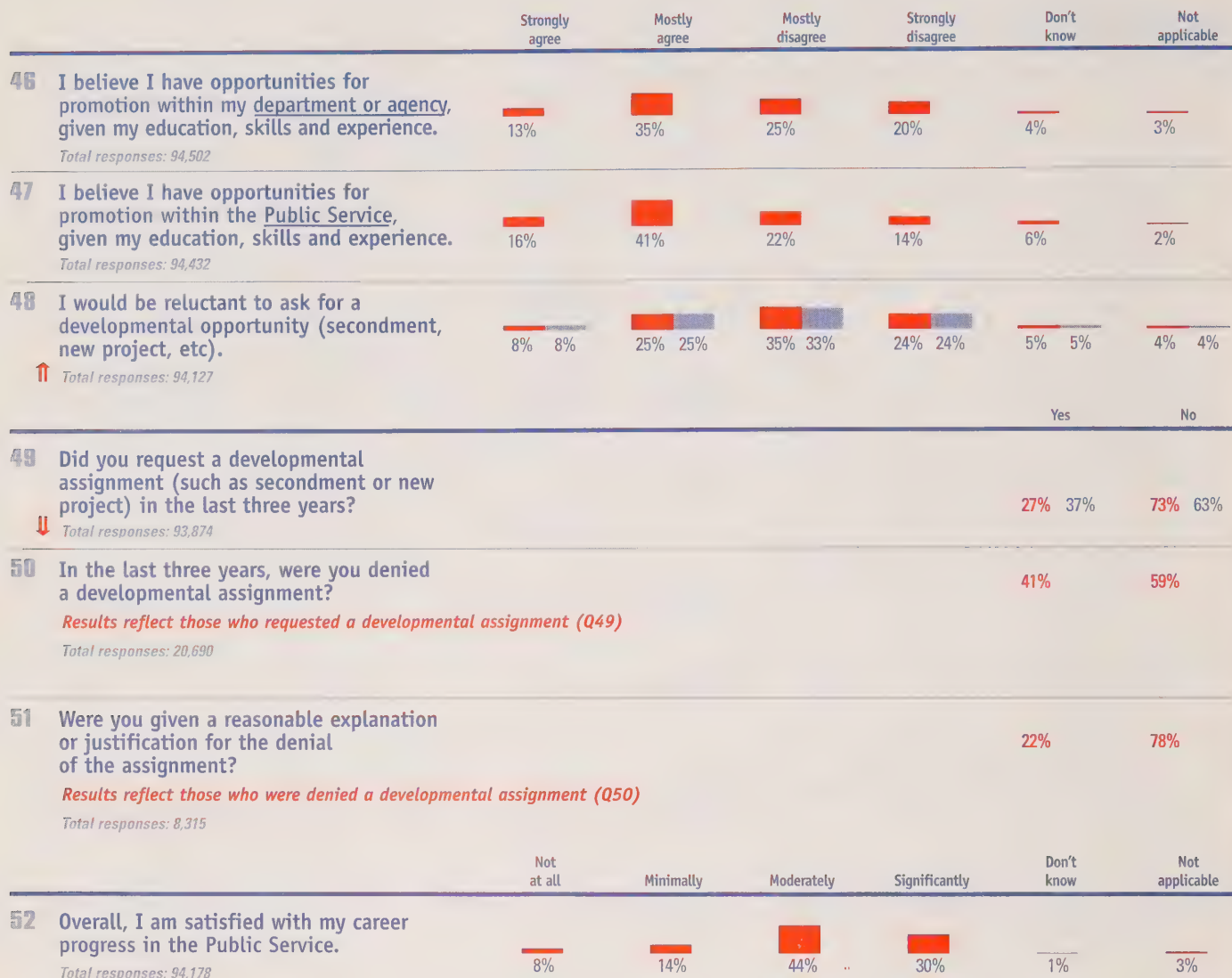
MY WORK UNIT

Your work unit includes you, your immediate supervisor and your colleagues.



MY SKILLS AND CAREER




Legend: ■ 2002 ■ 1999

■ Due to rounding, percentage may not add to 100.

■ In instances where questions are repeated from the 1999 Survey, a side-by-side bar graph or percentages show the comparison between the 2002 and 1999 results.

■ In areas where the 2002 Survey results are better than in 1999, the improvement is referenced using a ↑

■ In areas where the 2002 Survey results are less favourable, the decline is referenced using a ↓

	Not at all	Minimally	Moderately	Significantly	Don't know	Not applicable
53 To what extent, if at all, have any of the following adversely affected your career progress in the Public Service over the last three years?						
a Conflict between work and family or personal obligations	42%	25%	16%	10%	1%	6%
b Lack of access to language training in my second official language	58%	14%	8%	8%	1%	12%
c Lack of access to learning opportunities	34%	28%	20%	13%	1%	5%
d Lack of access to developmental assignments	29%	22%	20%	19%	3%	7%
e Lack of information about job opportunities	31%	26%	21%	16%	1%	4%
f Restriction in the area of competitions	26%	19%	18%	28%	3%	5%
g Level of education	47%	23%	16%	9%	2%	5%
h Discrimination (See definition in question 58).	68%	10%	6%	6%	4%	7%

Total responses: a- 93,689 b- 93,754 c- 93,638 d- 93,635 e- 93,697 f- 93,452 g- 93,635 h- 92,626

HARASSMENT AND DISCRIMINATION

Harassment is any improper conduct by an individual, that is directed at and offensive to another person or persons in the workplace, and that the individual knew or ought reasonably to have known would cause offence or harm. It comprises any objectionable act, comment or display that demeans, belittles, or causes personal humiliation or embarrassment, and any act of intimidation or threat. It includes harassment within the meaning of the *Canadian Human Rights Act*.

	Yes	No
54 In the past two years, have you been the victim of harassment on the job?	21%	79%

Total responses: 94,059

	Never	Once or twice	More than twice	Not applicable
55 From whom did you experience harassment on the job?				
a Co-workers	32%	31%	34%	3%
b Individuals with authority over me	24%	30%	44%	2%
c Individuals working for me	50%	8%	7%	35%
d Individuals for whom I have a custodial responsibility (e.g., inmates, offenders, patients, detainees)	37%	3%	7%	53%
e Individuals from other departments or agencies	57%	12%	7%	24%
f Members of the public (individuals or organizations)	50%	15%	13%	21%

Total responses: a- 17,724 b- 18,228 c- 17,041 d- 17,019 e- 17,121 f- 17,242

	Yes	No
56 In the past two years, have you been the victim of physical violence on the job?	2%	98%

Total responses: 93,353

	Yes	No
57 From whom did you experience physical violence on the job?		
1 Co-workers	20%	80%
2 Individuals with authority over me	13%	87%
3 Individuals working for me	3%	97%
4 Individuals for whom I have a custodial responsibility (e.g., inmates, offenders, patients, detainees)	60%	40%
5 Individuals from other departments or agencies	4%	96%
6 Members of the public (individuals or organizations)	16%	84%

Results reflect those who answered 'yes' to Q56. Respondents could identify more than one source.

Total responses: 1,908

	Never	Once or twice	More than twice
58 Discrimination means to treat someone differently or unfairly because of a personal characteristic or distinction which, whether intentional or not, has an effect which imposes disadvantages not imposed upon others or which withholds or limits access to other members of society. There are eleven prohibited grounds under the <i>Canadian Human Rights Act</i>: race, national or ethnic origin, colour, religion, age, sex, sexual orientation, marital status, family status, mental or physical disability and pardoned conviction.			
In the past two years, have you been the victim of discrimination on the job?	83%	11%	6%

Total responses: 93,946

	Yes	No
59 From whom did you experience discrimination on the job?		
1 Co-workers	35%	65%
2 Individuals with authority over me	73%	27%
3 Individuals working for me	3%	97%
4 Individuals for whom I have a custodial responsibility (e.g., inmates, offenders, patients, detainees)	4%	96%
5 Individuals from other departments or agencies	10%	90%
6 Members of the public (individuals or organizations)	9%	91%

Results reflect those who identified once or twice, more than twice in Q58. Respondents could identify more than one source.

Total responses: 15,542

	Yes	No
60 Please indicate the type of discrimination you experienced. (Mark all that apply.)		
1 Race	21%	79%
2 National or ethnic origin	19%	81%
3 Colour	10%	90%
4 Religion	4%	96%
5 Age	34%	66%
6 Sex	37%	63%
7 Marital status	6%	94%
8 Family status	11%	89%
9 Mental or physical disability	12%	88%
10 Pardoned conviction	2%	98%
11 Sexual orientation	5%	95%

Results reflect those who identified once or twice, more than twice in Q58. Respondents could identify more than one type of discrimination.

Total responses: 15,542

Legend: ■ 2002 ■ 1999

■ Due to rounding, percentage may not add to 100.

■ In instances where questions are repeated from the 1999 Survey, a side-by-side bar graph or percentages show the comparison between the 2002 and 1999 results.

■ In areas where the 2002 Survey results are better than in 1999, the improvement is referenced using a ↑

■ In areas where the 2002 Survey results are less favourable, the decline is referenced using a ↓



	Strongly agree	Mostly agree	Mostly disagree	Strongly disagree	Don't know	Not applicable
61 I am satisfied with the way in which my <u>work unit</u> responds to matters related to harassment and discrimination. <i>Total responses: 94,233</i>	23%	32%	9%	7%	19%	10%
62 I am satisfied with the way in which my <u>department or agency</u> responds to matters related to harassment and discrimination. <i>Total responses: 94,104</i>	20%	34%	10%	8%	24%	5%
63 My department or agency works hard to create a workplace that prevents harassment and discrimination. <i>Total responses: 94,064</i>	27%	42%	11%	6%	13%	2%

STAFFING

	Strongly agree	Mostly agree	Mostly disagree	Strongly disagree	Don't know	Not applicable
64 In my work unit, I believe that we hire people who can do the job. <i>Total responses: 94,562</i>	23%	55%	13%	6%	2%	1%
65 In my work unit, the process of selecting a person for a position is done fairly. <i>Total responses: 94,497</i>	21%	45%	17%	11%	6%	1%
66 When I was a candidate in competitions during the past three years, I found that the competitions were run in a fair manner. <i>Total responses: 94,361</i>	15%	29%	12%	9%	4%	31%
67 When I was a candidate in competitions during the past three years, I had the opportunity to demonstrate my capabilities for the position. <i>Total responses: 94,040</i>	16%	29%	12%	7%	2%	33%
68 In the past three years, how many promotions have you had? <i>Total responses: 94,481</i>				63% 72%	29% 23%	8% 5%
					2002	1999

69 In total, how many years have you been at your current group and level? <i>(Please include any acting position)</i>		
1 Less than three years	45%	39%
2 3 to 10 years	33%	37%
3 11 to 20 years	16%	19%
4 More than 20 years	6%	5%
<i>Total responses: 94,644</i>		

70 Indicate your occupational group using its two letter acronym (e.g., ST, AS, CR).

Group	%	Group	%	Group	%	Group	%	Group	%	Group	%
AC	.02	PS	.2	IS	.2	DE	.01	BI	1	CM	.03
CR	.22	TI	.9	OM	.2	FR	.3	ED	.4	EL	.7
ES	3	AI	.03	RO	.2	LI	.06	GL	4	GT	1
HP	.3	CX	3	UT	.03	PC	1	MA	.3	MM	.1
ND	.03	EX	2	AR	.1	SE	.7	PG	1	PI	.2
PR	.07	HS	.6	DD	.1	WP	1	SI	2	SR	.5
SW	.04	OE	.01	FO	.09	AU	.1	CH	.3	CO	2
AG	.01	PY	.01	LA	1	DS	.2	EG	4	EN	1
CS	5	TR	.8	OP	.03	FS	.6	GS	2	GX	.03
EU	0	AO	.3	SC	.9	LS	.3	MD	.09	MT	.3
HR	.09	DA	.2	VM	.01	PE	2	PH	.01	PM	10
NU	.8	FI	2	AS	12	SG	.3	SO	.4	ST	2

Total responses: 91,348

2002

71 Which salary range corresponds to your current annual salary?
(Please include any acting position.)

1	less than \$30,000	3%
2	\$30,000 to \$39,999	25%
3	\$40,000 to \$49,999	28%
4	\$50,000 to \$59,999	17%
5	\$60,000 to \$69,999	12%
6	\$70,000 to \$79,999	8%
7	\$80,000 to \$89,999	4%
8	\$90,000 or more	3%

Total responses: 94,243

Legend: ■ 2002 ■ 1999

■ Due to rounding, percentage may not add to 100.

■ In instances where questions are repeated from the 1999 Survey, a side-by-side bar graph or percentages show the comparison between the 2002 and 1999 results.

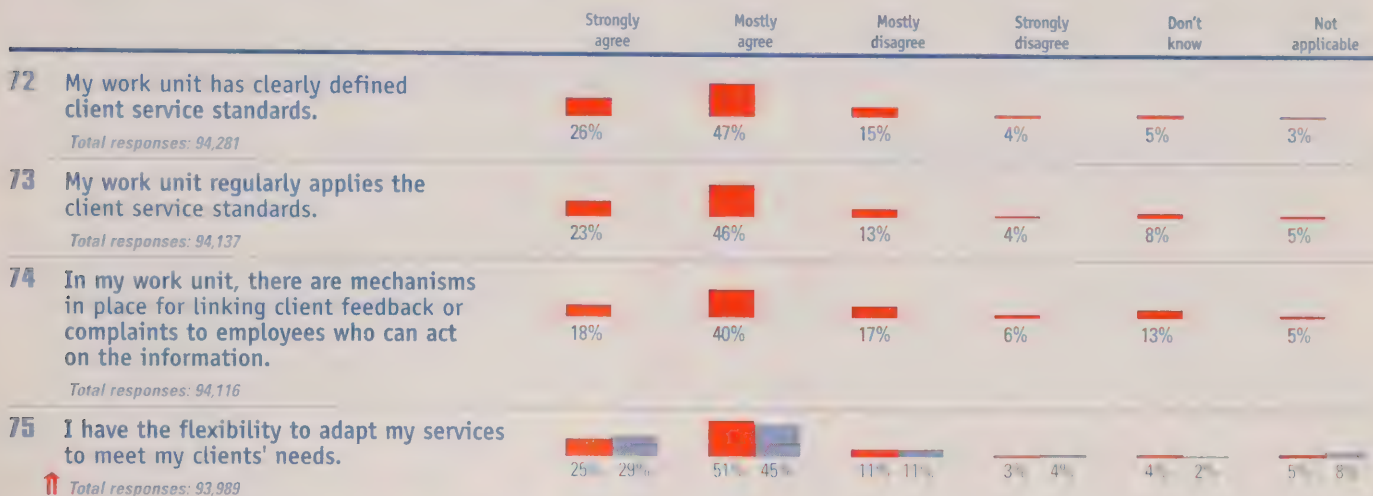
■ In areas where the 2002 Survey results are better than in 1999, the improvement is referenced using a ↑

■ In areas where the 2002 Survey results are less favourable, the decline is referenced using a ↓



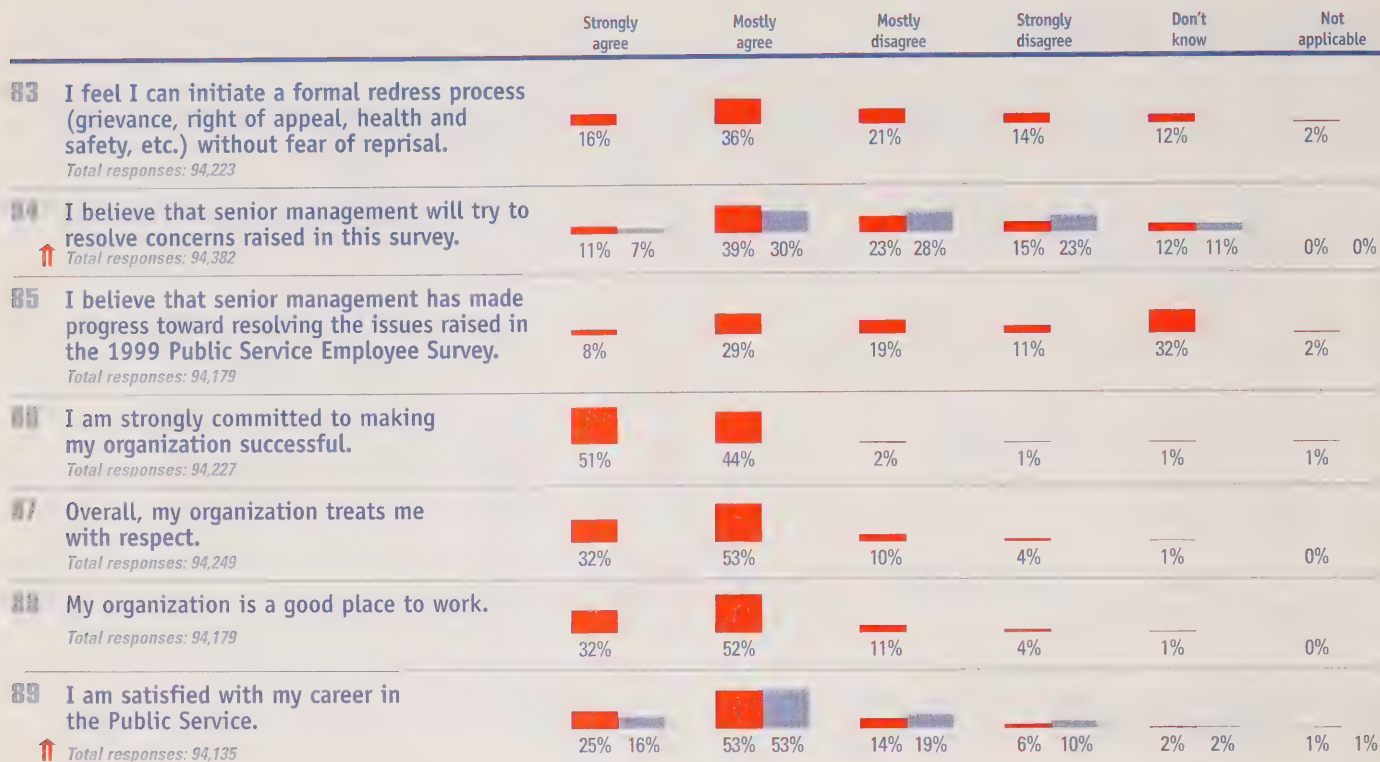
SERVICE TO CLIENTS

Every public service employee delivers goods or provides services to a client. A client could be another public service employee or a member of the Canadian public or other clients outside Canada.

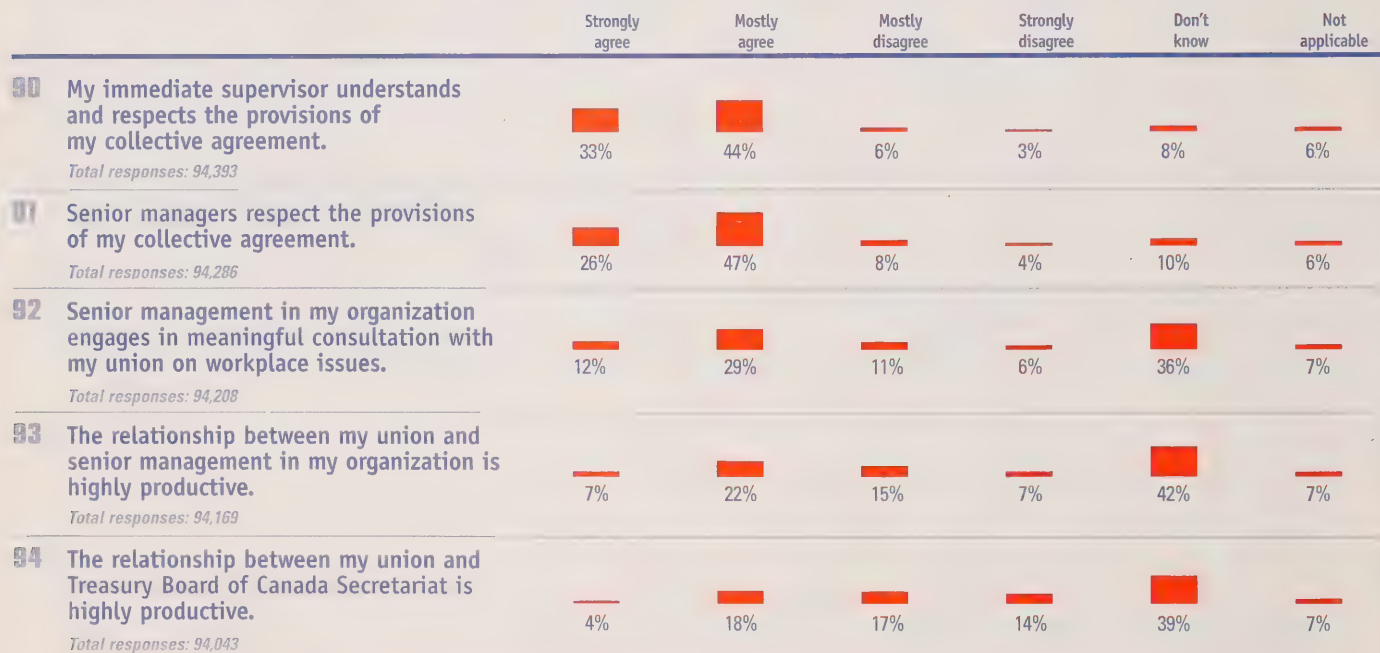


MY ORGANIZATION (DEPARTMENT OR AGENCY)





LABOUR MANAGEMENT RELATIONS



Legend: ■ 2002 ■ 1999

■ Due to rounding, percentage may not add to 100.

■ In instances where questions are repeated from the 1999 Survey, a side-by-side bar graph or percentages show the comparison between the 2002 and 1999 results.

■ In areas where the 2002 Survey results are better than in 1999, the improvement is referenced using a ↑

■ In areas where the 2002 Survey results are less favourable, the decline is referenced using a ↓

GENERAL INFORMATION

		2002	1999
95	In total, how many years have you been working for the Public Service?		
1	Less than 3 years	19%	12%
2	3 to 10 years	22%	25%
3	11 to 20 years	28%	34%
4	More than 20 years	32%	29%
Total responses: 93,822			
96	In total, how many years have you been working for the department or agency in which you are currently working?		
1	Less than 3 years	28%	22%
2	3 to 10 years	27%	31%
3	11 to 20 years	24%	28%
4	More than 20 years	21%	18%
Total responses: 94,518			
97	What is your current employee status?		
1	Indeterminate (permanent)	84%	
2	Seasonal	0.4%	
3	Term	13%	
4	Casual	2%	
5	Other (e.g., student, governor-in-council appointment, minister's exempt staff)		
Total responses: 93,846			
98	In which organizational unit are you currently working?	N/A	N/A
Organizational unit lists pertain only to compilation of department/agency results.			
		Yes	No
99	Are you planning to leave the Public Service within the next five years?	29%	71%
Total responses: 93,788			
		Yes	No
			Maybe
100	Within what time frame do you anticipate leaving the Public Service?		
a	The next year?	22% (approx. 6% of total public service)	46%
b	1 to 3 years?	41% (approx. 12% of total public service)	31%
c	3 to 5 years?	51% (approx. 15% of total public service)	43%
Results reflect those who responded "yes" to Q99.			
Respondents could identify more than one timeframe for their departure.			
Total responses: a- 13,100 b- 15,352 c- 17,744			

	Not at important	Somewhat important	Very important	Not applicable
101 How important would each of the following reasons be for your departure from the Public Service?				
a Retirement	15%	11%	57%	17%
b Family obligations	21%	24%	30%	25%
c Return to school	33%	15%	9%	43%
d To pursue other employment opportunities	17%	22%	37%	24%
e Health (burnout, disability, etc.)	18%	24%	37%	22%
f To make better use of my training and skills	19%	20%	35%	26%
g End of contract or term of employment	18%	4%	13%	64%
h Workplace difficulties (conflict with management or colleagues, work environment, etc.)	23%	24%	25%	29%
i Workforce Adjustment Program	24%	11%	11%	55%
j Work unit transferred to private sector or other level of government	22%	10%	13%	55%

Results reflect those who responded "yes" to Q99.

Respondents could identify more than one reason for their departure.

Total responses: a- 26,455 b- 24,981 c- 24,878 d- 25,194 e- 25,172 f- 25,083 g- 25,006 h- 25,082 i- 24,766 j- 24,855

	2002	1999
102 What is your first official language?		
1 English	67%	68%
2 French	33%	32%
Total responses: 93,371		

103 What are the language requirements of your position?		
1 Bilingual	42%	38%
2 Unilingual English	43%	47%
3 Unilingual French	4%	5%
4 Either English or French	11%	9%
Total responses: 94,234		

	Yes	No
104 Do you occupy a position in which you provide services directly to the public as a regular part of your job?	46%	54%
Total responses: 94,160		

	Yes	No
105 In which official language(s) do you provide services to the public?		
1 English only	48%	54%
2 French only	4%	4%
3 Both English and French	49%	42%

Results reflect those who responded "yes" to Q104

Total responses: 42,123

Legend: ■ 2002 ■ 1999

■ Due to rounding, percentage may not add to 100.

■ In instances where questions are repeated from the 1999 Survey, a side-by-side bar graph or percentages show the comparison between the 2002 and 1999 results.

■ In areas where the 2002 Survey results are better than in 1999, the improvement is referenced using a ↑

■ In areas where the 2002 Survey results are less favourable, the decline is referenced using a ↓

	2002	1999
106 In which province or territory do you work? (Mark only one.)		
01 Northwest Territories	0.5%	0.5%
02 Nunavut	0.1%	0.1%
03 Yukon	0.4%	0.3%
04 British Columbia	9%	9%
05 Alberta	6%	5%
06 Saskatchewan	3%	2%
07 Manitoba	4%	5%
08 National Capital Region	37%	36%
09 Ontario (excluding National Capital Region)	14%	16%
10 Quebec (excluding National Capital Region)	13%	13%
11 New Brunswick	4%	3%
12 Nova Scotia	5%	4%
13 Prince Edward Island	1%	1%
14 Newfoundland and Labrador	2%	2%
15 Outside Canada	1%	0.6%

Total responses: 93,532

107 Do you work in a designated bilingual area of Quebec or Ontario?

Results reflect those who chose 09 or 10 for Q106

1 Bilingual regions of Montréal, the Eastern Townships or the Gaspé area	29%
2 Eastern or Northern Ontario	19%
3 I do not work in one of these areas	52%

Total responses: 24,755

108 What is your age group?

1 Up to 29 years	11%	8%
2 30 to 39 years	23%	27%
3 40 to 49 years	38%	42%
4 50 to 54 years	18%	15%
5 55 years and over	10%	7%

Total responses: 94,152

109 What is your gender?

1 Male	44%	44%
2 Female	56%	55%

Total responses: 93,872

110 What is the highest level of education you have ever completed?

1 Secondary/high school graduation certificate or equivalent or less	25%
2 Diploma or certificate from a community college, CEGEP, institute of technology, nursing school, etc. or a trades certificate or diploma	29%
3 University certificate or diploma below the bachelor's level	6%
4 Bachelor's degree (e.g., BA, BSc)	24%
5 University certificate or diploma above the bachelor's level including Master's degree (e.g., MA, MSc, MEd) or professional degree (e.g., LLB, degree in medicine, dentistry, veterinary medicine or optometry [MD, DDS, DMD, DVM, OD] or earned doctorate (e.g., PhD, DSc, DEd).	16%

Total responses: 94,375

		Yes	No
111	Do you have a professional designation (CGA, CMA, etc.)? <i>Total responses: 93,860</i>	13%	87%
112	Are you an Aboriginal person? <i>(An Aboriginal person is a North American Indian or a member of a First Nation, a Métis or an Inuk. North American Indians or members of a First Nation include status, treaty or registered Indians, as well as non-status and non-registered Indians.)</i> <i>Total responses: 94,115</i>	4%	3% 96% 96%
113	Are you a person with a disability? <i>(A person with a disability has a long-term or recurring physical, mental, sensory, psychiatric or learning impairment and considers himself or herself to be disadvantaged in employment by reason of that impairment, or believes that an employer or potential employer is likely to consider him or her to be disadvantaged in employment by reason of that impairment, and includes persons whose functional limitations owing to their impairment have been accommodated in their current job or workplace.)</i> <i>Total responses: 94,179</i>	5%	4% 95% 95%
		Yes	No Not applicable
114	Are you provided with the accessibility tools and/or alternate media resources that are critical in the performance of your work? <i>Results reflect those who said "yes" to Q113.</i> <i>Total responses: 4,902</i>	50%	16% 34%
		Yes	No
115	Are you a member of a visible minority group? <i>(A member of a visible minority in Canada may be defined as someone [other than an Aboriginal person] who is non-white in colour/race, regardless of place of birth. For example, Black, Chinese, Filipino, Japanese, Korean, South Asian/East Indian, Southeast Asian, non-white West Asian, North African or Arab, non-white Latin American, person of mixed origin [with one parent in one of the visible minority groups in this list], or other visible minority group.)</i> <i>Total responses: 93,638</i>	8%	7% 92% 92%
116	Did you complete and return a questionnaire in the last Public Service Employee Survey (1999) <i>Total responses: 92,900</i>	65%	35%

Legend: ■ 2002 ■ 1999

■ Due to rounding, percentage may not add to 100.

■ In instances where questions are repeated from the 1999 Survey, a side-by-side bar graph or percentages show the comparison between the 2002 and 1999 results.

■ In areas where the 2002 Survey results are better than in 1999, the improvement is referenced using a ↑

■ In areas where the 2002 Survey results are less favourable, the decline is referenced using a ↓

Appendix

Responding to the 2002 Public Service Employee Survey Results: Some Tips for Managers, Supervisors and Their Teams

Survey follow-up action takes place at various levels across the public service. While all efforts are important, most employees will participate in Survey follow-up activities only at the team level. Therefore, the actions of managers and supervisors, in collaboration with their teams, are crucial to success.

The following is intended to support Public Service of Canada managers, supervisors and their teams in the important task of responding to the 2002 Survey findings. It is a short "roadmap" designed to help teams work collaboratively and take measurable steps leading to an improved workplace.

Managers and supervisors can initiate immediate action by discussing with their team the 2002 Survey results for the public service as a whole, and by subsequently talking about department/agency specific results. Depending on the size of the organization, survey data may also be available at the branch and/or division level.

Teams should ensure that improvement objectives are achievable and focused on results. Not everything needs to be done at once. If teams try to accomplish too much at once, they are likely to achieve less than they would like.

Managers, supervisors and teams should select a few key results that are important to them. They should initiate action and decide how to measure the expected results, beginning with just three or four items. When managers, supervisors and teams have succeeded in achieving some initial change, they should identify a few more required improvements and keep going,

As team members reflect on the 2002 Survey findings and discuss how to improve the workplace, there are some key questions to ask:

- 1- Where are we now as a team in reference to the survey results?
- 2- To what extent do the survey results reflect the picture of our team?
- 3- What areas should we focus on in our team to help improve our workplace?
- 4- What steps do we have to take as a team to make the changes required? What is the plan?
- 5- What other stakeholders might we need to involve (other teams, bargaining agent representatives, etc.)?
- 6- Do we need any special support or expertise to help us in this process (external consultants, internal human resources advisors and/or organization development resources)?
- 7- Who is responsible for leading/coordinating the various improvement efforts (sub-teams of employees, the manager or supervisor)?
- 8- By what date can we expect to realize the changes we need?
- 9- How will we know if we have succeeded? How will we measure our efforts?

Measuring progress

Don't wait. In a few months, think about administering a mini-survey, perhaps five or six questions, related directly to the areas your team is trying to improve.

For instance, if your team made a commitment to improve balance between work and family life, ask if things are improving. Then post the results for the team to see.

If the results are not going as expected, ask the following questions:

Questions	Yes	No
1 Did the team really have a frank discussion?	—	—
2 Did the team try different ways to ensure that everyone had a say?	—	—
3 Did all employees/team members understand?	—	—
4 Did the team involve union representatives or other stakeholders, such as clients, in the discussions?	—	—
5 Did the team set specific target dates for each improvement action?	—	—
6 Were the team's goals realistic?	—	—
7 Was someone asked to take leadership for each action item identified by the team members?	—	—
8 Was the role clearly explained to the person who agreed to take leadership for each action item?	—	—
9 Did members of the team offer to help the person who agreed to take leadership for each action item?	—	—

- 6- Avons-nous besoin d'un appui spécial ou de connaissances particulières pour nous aider à mener à bien le processus (consultants de l'extérieur, conseillers de l'organisation en ressources humaines et/ou ressources en développement organisationnel) ?
- 7- Qui est chargé de diriger/coordonner les efforts déployés en matière d'amélioration (des sous-équipes d'employés, le gestionnaire ou le superviseur) ?
- 8- À quelle date pensons-nous que les changements qui s'imposent seront en place ?
- 9- Comment saurons-nous si nous avons réussi? Comment mesurerons-nous nos efforts ?

Evaluation des progrès

N'attendez pas. Dans quelques mois, songez à mener votre propre mini-sondage; il s'agira de poser cinq ou six questions directement liées aux domaines dans lesquels votre équipe tente d'apporter des améliorations.

Par exemple, si votre équipe s'est engagée à renforcer l'équilibre entre les responsabilités professionnelles et personnelles, demandez si les choses s'améliorent. Ensuite, affichez les résultats pour que tous les membres de l'équipe puissent en prendre connaissance.

Si les résultats ne correspondent pas aux résultats souhaités, posez les questions suivantes :

Questions		
Oui	Non	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 Les membres de l'équipe ont-ils vraiment eu une discussion franche ?
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 L'équipe s'y est-elle prise de diverses façons pour s'assurer que tout le monde a eu son mot à dire ?
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 Est-ce que tous les employés/membres de l'équipe ont compris ?
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 L'équipe a-t-elle invité des représentants syndicaux ou d'autres intervenants, par exemple les clients, à participer aux discussions ?
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5 L'équipe a-t-elle fixé des dates cibles précises pour chaque mesure d'amélioration ?
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6 Les objectifs de l'équipe étaient-ils réalistes ?
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7 A-t-on demandé à quelqu'un de jouer un rôle de leadership pour chaque mesure définie par les membres de l'équipe ?
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8 Ce rôle a-t-il été clairement expliqué à la personne qui a accepté d'assurer le leadership pour chaque mesure envisagée ?
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9 Les membres de l'équipe se sont-ils offerts à aider la personne qui a accepté d'assurer le leadership pour chaque mesure envisagée ?

Donner suite aux résultats du Sondage de 2002 auprès des fonctionnaires fédéraux : quelques conseils aux gestionnaires, aux superviseurs et à leurs équipes.

Le suivi au sondage se déroule à divers niveaux au sein de la fonction publique. Il va sans dire que tous les efforts déployés sont importants, mais la plupart des employés participeront aux activités de suivi uniquement à l'intérieur de leur équipe de travail. Par conséquent, les mesures que les gestionnaires et les superviseurs prendront, en collaboration avec les membres de leur équipe, sont essentielles au succès du suivi.

Les conseils qui suivent visent à aider les gestionnaires et les superviseurs de la fonction publique du Canada et leurs équipes à accomplir la tâche importante qui consiste à donner suite aux constatations découlant du sondage. Il s'agit d'un « itinéraire » succinct, conçu pour aider les équipes à travailler en collaboration et à suivre des étapes mesurables pour en arriver à un milieu de travail amélioré.

Les gestionnaires et les superviseurs peuvent agir dès maintenant en discutant avec les membres de leur équipe des résultats du Sondage pour l'ensemble de la fonction publique, puis en examinant les résultats qui s'appliquent à leur ministère ou organisme. Selon la taille de leur organisation, il se pourrait que des données aient été établies à l'échelle des directions et/ou divisions.

Les équipes devraient veiller à ce que les objectifs d'amélioration soient réalisables et axés sur les résultats. Il est inutile de tout faire en même temps. En essayant de trop faire du même coup, les équipes pourraient en fin de compte n'obtenir qu'une partie des résultats souhaités.

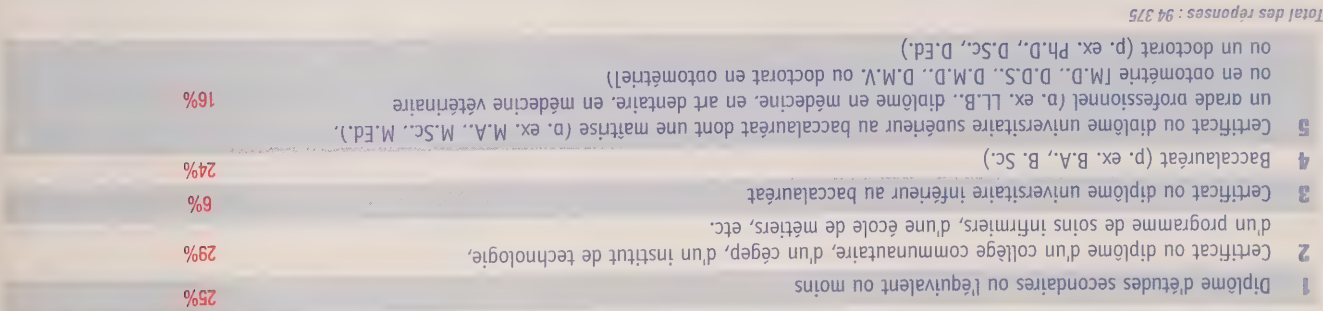
Les gestionnaires, les superviseurs et les équipes devraient choisir quelques résultats clés qu'ils considèrent comme importants. Ils devraient prendre des mesures et déterminer la façon d'évaluer les résultats escomptés, en commençant avec seulement trois ou quatre points. Lorsque les gestionnaires, les superviseurs et les équipes auront mis en place quelques changements initiaux, ils devraient cibler quelques autres améliorations à apporter et continuer ainsi.

Voici quelques questions éventuelles à aborder lorsque les membres de l'équipe examineront les constatations découlant du sondage et discuteront de la façon de s'y prendre pour améliorer le milieu de travail :

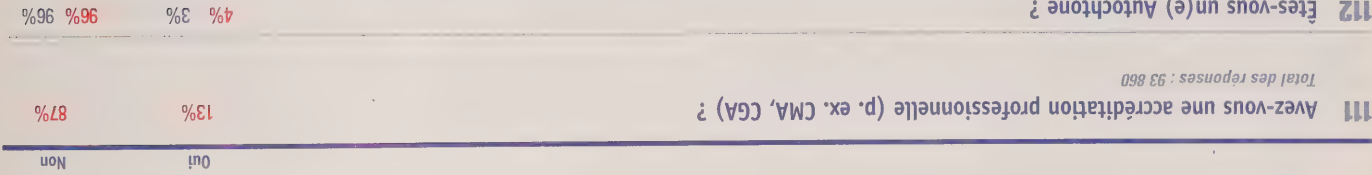
- 1- Par rapport aux résultats du sondage, où en sommes-nous en tant qu'équipe ?
- 2- Dans quelle mesure les résultats du sondage traduisent-ils la situation de notre équipe ?
- 3- Sur quels aspects devons-nous mettre l'accent, au sein de notre équipe, pour contribuer à l'amélioration de notre milieu de travail ?
- 4- Quelles étapes devons-nous franchir, en tant qu'équipe, pour apporter les changements qui s'imposent ? Quel est notre plan ?
- 5- Quels autres intervenants devons-nous faire intervenir (autres équipes, représentants des agents négociateurs, etc.) ?

2002

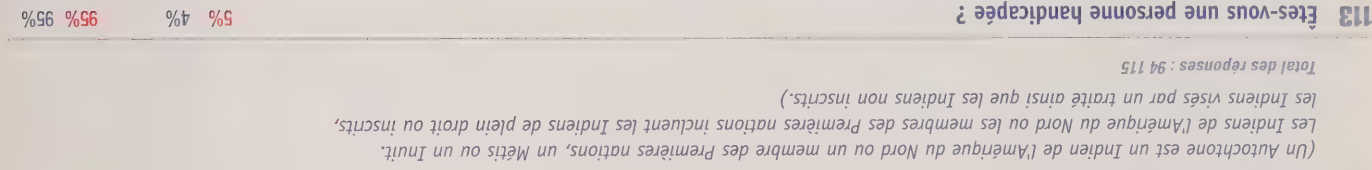
110 Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous ayez atteint ?



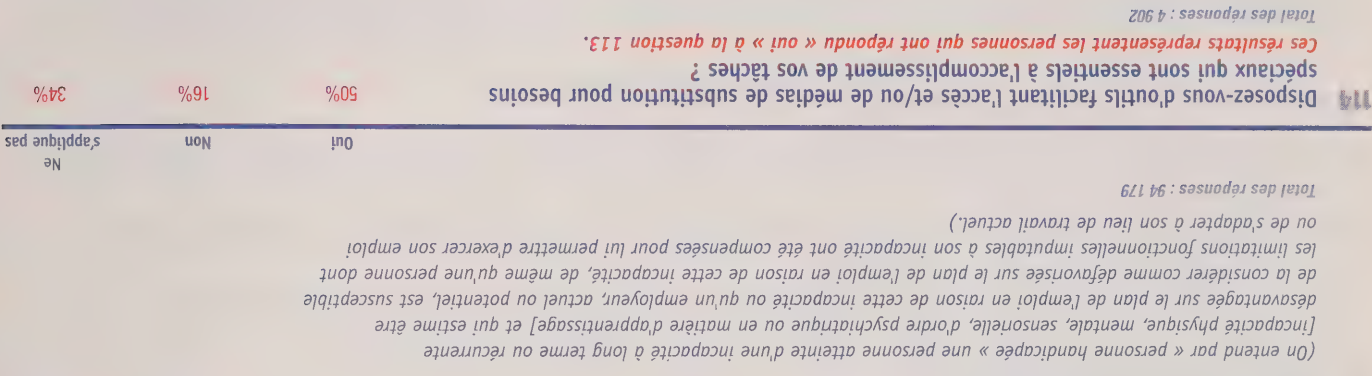
111 Avez-vous une accréditation professionnelle (p. ex. CMA, CGA) ?



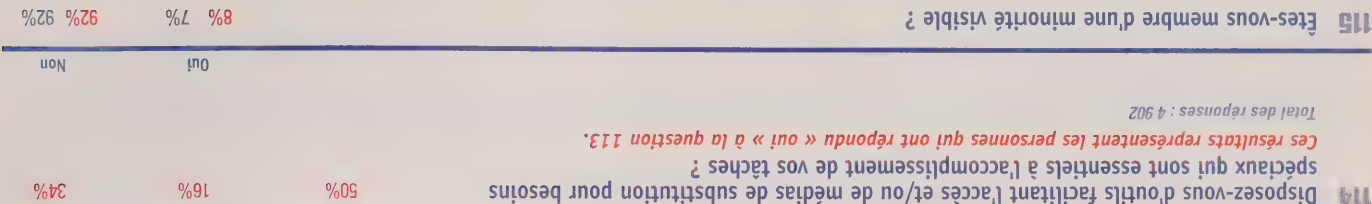
112 Êtes-vous un(e) Autochtone ?



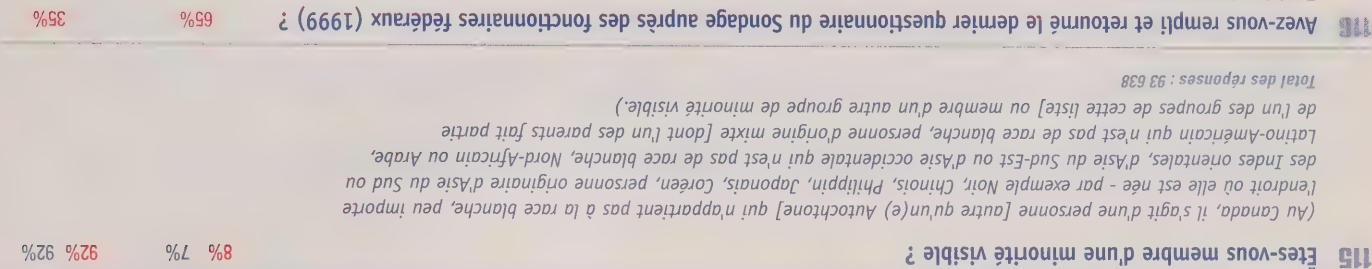
113 Êtes-vous une personne handicapée ?



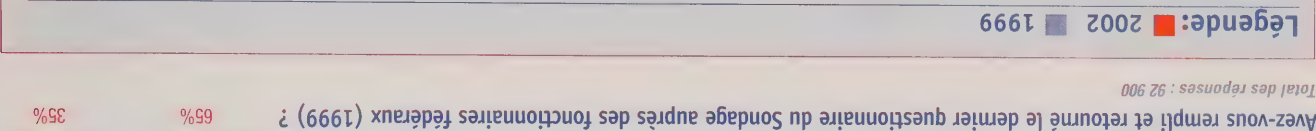
114 Disposez-vous d'outils facilitant l'accès et/ou de médias de substitution pour besoins spectraux qui sont essentiels à l'accomplissement de vos tâches ?



115 Êtes-vous membre d'une minorité visible ?



116 Avez-vous rempli et retourné le dernier questionnaire du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (1999) ?



Légende: 2002 1999

■ Les pourcentages ayant été arrondis, il est possible qu'ils ne totalisent pas 100.

■ Dans le cas des questions qui ont été posées également lors du sondage de 1999, des diagrammes à barres horizontales côte à côte ou des pourcentages font la comparaison entre les résultats de 2002

■ Dans les secteurs où les résultats du Sondage de 2002 sont meilleurs que les résultats du Sondage de 1999, cette amélioration est indiquée au moyen d'un ↓

■ Dans les secteurs que les résultats du Sondage de 2002 sont moins favorables que les résultats du Sondage de 1999, cette baisse est indiquée au moyen d'un ↑

104	Occupez-vous un poste où vous devez fournir des services directement au public dans le cadre de vos fonctions régulières ?	Total des réponses : 94 160
	Oui	46%
	Non	54%

105	Dans quelle(s) langue(s) officielle(s) fournissez-vous des services au public ?	Total des réponses : 94 160
	Anglais seulement	54%
	Français seulement	4%
	Français et anglais	42%
Ces résultats représentent les personnes qui ont répondu « oui » à la question 104.		
Total des réponses : 42 123		

106 Dans quelle territoire ou province travaillez-vous ? (Ne cochez qu'une seule réponse.)

01	Territoires du Nord-Ouest	0.5%
02	Nunavut	0.1%
03	Yukon	0.3%
04	Colombie-Britannique	9%
05	Alberta	6%
06	Saskatchewan	2%
07	Manitoba	5%
08	Région de la capitale nationale	37%
09	Ontario (à l'exception de la région de la capitale nationale)	14%
10	Québec (à l'exception de la région de la capitale nationale)	13%
11	Nouveau-Brunswick	4%
12	Nouvelle-Écosse	5%
13	Île-du-Prince-Édouard	1%
14	Terre-Neuve-et-Labrador	2%
15	À l'extérieur du Canada	1%
Total des réponses : 93 532		

107 Travaillez-vous dans une région désignée bilingue du Québec ou de l'Ontario ? Ces résultats représentent les personnes qui ont choisi 09 ou 10 à la question 106.

1	Régions bilingues de Montréal, de l'Estrie ou de la Gaspésie	29%
2	Régions de l'Est ou du Nord de l'Ontario	19%
3	Je ne travaille pas dans l'une de ces régions	52%
Total des réponses : 24 755		

108 Quel est votre groupe d'âge ?

1	29 ans et moins	11%
2	30 à 39 ans	23%
3	40 à 49 ans	38%
4	50 à 54 ans	18%
5	55 ans et plus	10%
Total des réponses : 94 152		

109 Quel est votre sexe ?

1	Homme	44%
2	Femme	56%
Total des réponses : 93 872		

99	Prévoyez-vous quitter la fonction publique au cours des cinq prochaines années ?	Oui	29%	Non	71%
----	--	-----	-----	-----	-----

Total des réponses : 93 788

	Oui	Non	Peut-être
--	-----	-----	-----------

100 Quand prévoyez-vous quitter la fonction publique ?

a	Dici un an ?	22% (approx. 6 % de la fonction publique)	46%	31%
b	Dici un à trois ans ?	41% (approx. 12 % de la fonction publique)	17%	43%
c	Dici trois à cinq ans ?	51% (approx. 15 % de la fonction publique)	7%	42%

Ces résultats représentent les personnes qui ont répondu « oui » à la question 99.

Les répondants pouvaient mentionner plus d'une échéance de départ.

Total des réponses : a- 13 100 b- 15 352 c- 17 744

101 Quelle est l'importance des raisons suivantes pour votre départ de la fonction publique ?

	Pas important du tout	Un peu important	Très important	Ne s'applique pas
--	-----------------------	------------------	----------------	-------------------

a	Retraite	15%	11%	57%	17%
b	Obbligations familiales	21%	24%	30%	25%
c	Retour à l'école	33%	15%	9%	43%
d	Autre possibilité d'emploi	17%	22%	37%	24%
e	Santé (éprouvement professionnel, invalidité, etc.)	18%	24%	37%	22%
f	Utilisation plus judicieuse de ma formation et de mes compétences	19%	20%	35%	26%
g	Fin de mon contrat ou de ma période d'emploi	18%	4%	13%	64%
h	Difficultés en milieu de travail (conflits avec des gestionnaires ou des collègues, environnement de travail, etc.)	23%	24%	25%	29%
i	Programme de réaménagement de l'effectif	24%	11%	11%	55%
j	Transfert de votre unité de travail au secteur privé ou à un autre échelon du gouvernement.	22%	10%	13%	55%

Ces résultats représentent les personnes qui ont répondu « oui » à la question 99. Les répondants pouvaient mentionner plus d'une raison pour expliquer leur départ.

Total des réponses : a- 26 456 b- 24 981 c- 24 878 d- 25 194 e- 25 172 f- 25 083 g- 25 006 h- 25 082 i- 24 766 j- 24 855

102 Quelle est votre première langue officielle ?

1	Anglais	67%	33%	32%
2	Français			

Total des réponses : 93 371

103 Quelles sont les exigences linguistiques de votre poste ?

1	Bilingue	42%	38%
2	Unilingue anglais	43%	47%
3	Unilingue français	4%	5%
4	L'une ou l'autre des deux langues officielles	11%	9%

Total des réponses : 94 234

Légende: ■ 2002 ■ 1999

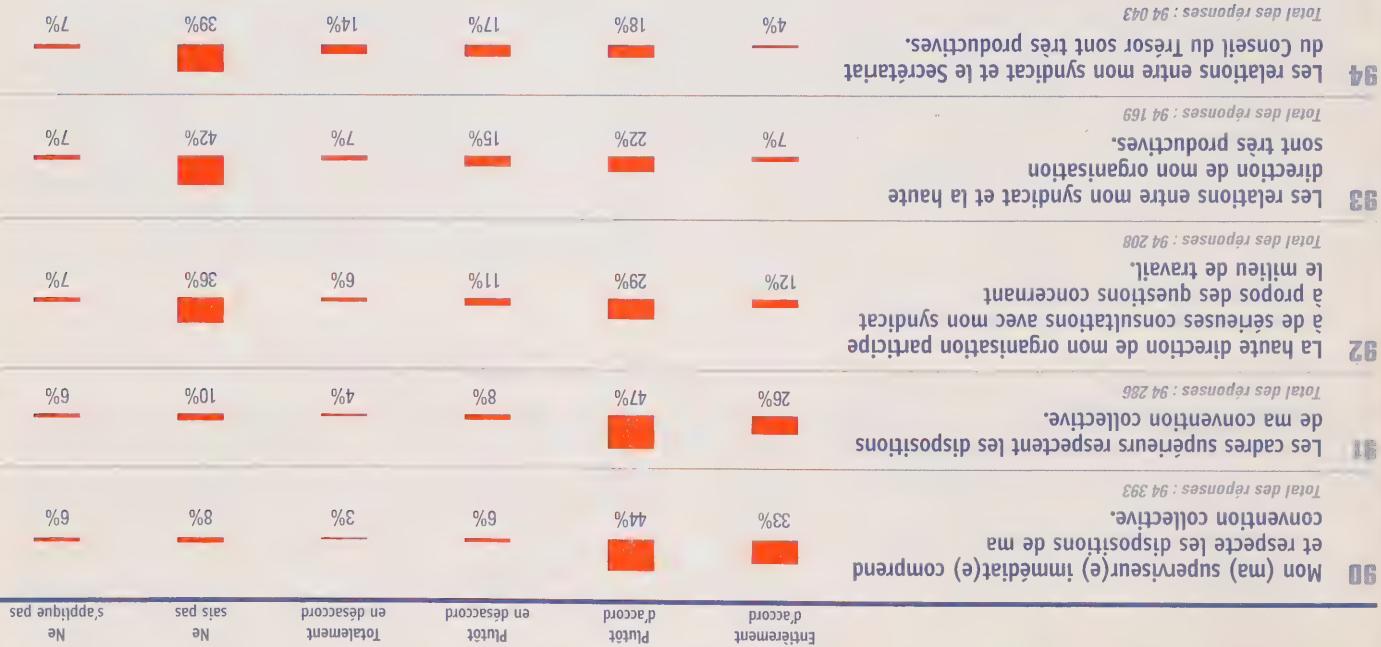
■ Les pourcentages ayant été arrondis, il est possible qu'ils ne totalisent pas 100.

■ Dans le cas des questions qui ont été posées également lors du sondage de 1999, des diagrammes à barres horizontales côte à côte ou des pourcentages font la comparaison entre les résultats de 2002

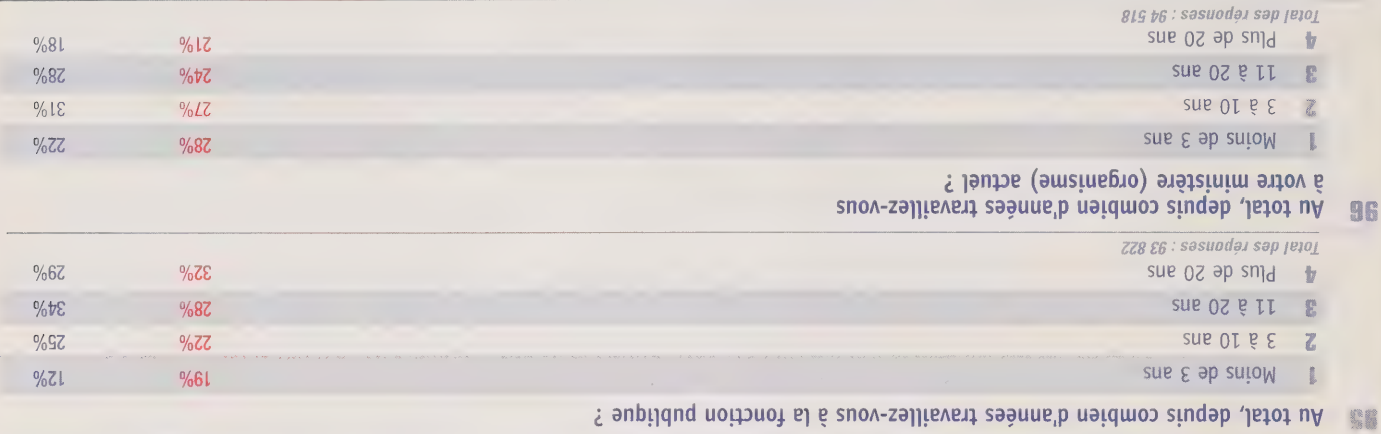
■ Dans les secteurs où les résultats du Sondage de 2002 sont meilleurs que les résultats du Sondage de 1999, cette amélioration est indiquée au moyen d'un ↑

■ Dans les secteurs où les résultats du Sondage de 2002 sont moins favorables que les résultats du Sondage de 1999, cette baisse est indiquée au moyen d'un ↓

RELATIONS PATRONALES-SYNDICALES



RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



N/A

Les listes d'unités organisationnelles sont reliées seulement à la compilation des résultats pour les ministères et organismes.

Entièrement d'accord Plutôt d'accord Plutôt en désaccord Totallement en désaccord Ne sais pas Ne s'applique pas

79 La haute direction de mon organisation appuie activement l'utilisation des régimes de travail flexibles (horaire variable, semaine de travail comprimée, télétravail, etc.)

Total des réponses : 94 307

80 Les superviseur(e)s et les cadres supérieurs s'engagent à assurer la santé et la sécurité en milieu de travail.

Total des réponses : 94 307

81 Si j'étais confronté(e) à un problème de santé ou de sécurité en milieu de travail, je saurais où aller pour obtenir de l'aide afin de régler le problème.

Total des réponses : 94 345

82 Si j'étais confronté(e) à un dilemme éthique ou à un conflit entre les valeurs propres au milieu de travail, je saurais où aller pour obtenir de l'aide afin de régler le problème.

Total des réponses : 94 260

83 J'estime pouvoir amorcer un processus de recours officiel (grief, droit d'appel, santé et sécurité, etc.) sans crainte de représailles.

Total des réponses : 94 223

84 Je crois que la haute direction va s'efforcer de résoudre les problèmes soulevés dans le présent sondage.

Total des réponses : 94 382

85 Je crois que la haute direction a fait des progrès pour résoudre les problèmes soulevés dans le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 1999

Total des réponses : 94 179

86 Je m'engage activement au succès de mon organisation.

Total des réponses : 94 227

87 Dans l'ensemble, mon organisation me traite avec respect.

Total des réponses : 94 249

88 Mon organisation est un endroit où il fait bon travailler.

Total des réponses : 94 179

89 Je suis satisfait(e) de ma carrière dans la fonction publique.

Total des réponses : 94 135

Légende: ■ 2002 ■ 1999

■ Les pourcentages ayant été arrondis, il est possible qu'ils ne totalisent pas 100.

■ Dans le cas des questions qui ont été posées également lors du sondage de 1999, des diagrammes à barres horizontales côte à côte ou des pourcentages font la comparaison entre les résultats de 2002

■ Dans les secteurs où les résultats du Sondage de 2002 sont meilleurs que les résultats du Sondage de 1999, cette amélioration est indiquée au moyen d'un ↑

■ Dans les secteurs où les résultats du Sondage de 2002 sont moins favorables que les résultats du Sondage de 1999, cette baisse est indiquée au moyen d'un ↓

Quelle tranche salariale correspond à votre salaire annuel actuel ?
(Inclure tout poste intérimaire.)

1	Moins de 30 000 \$	3%
2	30 000 \$ à 39 999 \$	25%
3	40 000 \$ à 49 999 \$	28%
4	50 000 \$ à 59 999 \$	17%
5	60 000 \$ à 69 999 \$	12%
6	70 000 \$ à 79 999 \$	8%
7	80 000 \$ à 89 999 \$	4%
8	90 000 \$ et plus	3%

Total des réponses : 94 243

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Chaque fonctionnaire fournit des biens ou des services à un client. Ce dernier peut être un autre employé de la fonction publique, un membre de la population canadienne ou d'autres clients à l'extérieur du Canada.

	Entièrement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne sais pas	Ne s'applique pas
72 Mon unité de travail a des normes de service clairement définies.	26%	47%	15%	4%	5%	3%

Total des réponses : 94 281

	Entièrement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne sais pas	Ne s'applique pas
73 Mon unité de travail applique les normes de service à la clientèle de façon systématique.	23%	46%	13%	4%	8%	5%

Total des réponses : 94 137

	Entièrement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne sais pas	Ne s'applique pas
74 Dans mon unité de travail, il existe des mécanismes qui permettent d'acheminer les commentaires et les plaintes des clients aux employés en mesure d'y donner suite.	18%	40%	17%	6%	13%	5%

Total des réponses : 94 116

	Entièrement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne sais pas	Ne s'applique pas
75 Je suis en mesure d'adapter les services que je fournis en fonction des besoins de mes clients.	25%	51%	11%	3%	4%	5%

Total des réponses : 93 989

MON ORGANISATION (MINISTÈRE OU ORGANISME)

	Entièrement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne sais pas	Ne s'applique pas
76 Je peux clairement expliquer aux autres l'orientation (p. ex. la vision, les valeurs ou la mission) de mon organisation.	22%	54%	15%	5%	2%	1%

Total des réponses : 94 221

	Entièrement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne sais pas	Ne s'applique pas
77 J'entretiens de bonnes relations avec les collègues de mon organisation qui s'occupent de projets ou de dossiers semblables.	30%	55%	10%	3%	1%	2%

Total des réponses : 94 305

	Entièrement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne sais pas	Ne s'applique pas
78 J'estime que la haute direction de mon organisation fait du bon travail au chapitre du partage de l'information.	11%	44%	27%	15%	3%	0%

Total des réponses : 94 297

68	Au cours des trois dernières années, combien de promotions avez-vous eues ?	Total des réponses : 94 481			
		Aucune	Une	Plus d'une	
		63% 72%	29% 23%	8% 5%	

69	Au total, depuis combien d'années occupez-vous un poste à votre groupe et niveau actuels ? (Inclure tout poste intérimaire.)	Total des réponses : 94 644			
		Moins de 3 ans	3 à 10 ans	11 à 20 ans	Plus de 20 ans
		45% 39%	33% 37%	16% 19%	6% 5%

70 Indiquer l'acronyme composé de deux lettres qui correspond à votre groupe professionnel (p. ex. ST, AS, CR).

Groupe	%	Groupe	%	Groupe	%	Groupe	%	Groupe	%	Groupe	%
AC	.02	PS	.2	IS	2	DE	.01	BI	1	CM	.03
CR	.22	TI	.9	OM	.2	FR	.3	ED	.4	EL	.7
ES	3	AI	.03	RO	.2	LI	.06	GL	4	GT	1
HP	.3	CX	3	UT	.03	PC	1	MA	.3	MM	.1
ND	.03	EX	2	AR	.1	SE	.7	PG	1	PI	.2
PR	.07	HS	.6	DD	.1	WP	1	SI	2	SR	.5
SW	.04	OE	.01	FO	.09	AU	.1	CH	.3	CO	2
AG	.01	PY	.01	LA	1	DS	.2	EG	4	EN	1
CS	5	TR	.8	OP	.03	FS	.6	GS	2	GX	.03
EU	0	AO	.3	SC	.9	LS	.3	MD	.09	MT	.3
HR	.09	DA	.2	VM	.01	PE	2	PH	.01	PM	10
NU	.8	FI	2	AS	12	SG	.3	SO	.4	ST	2

Total des réponses : 91 348

Légende: ■ 2002 ■ 1999

- Les pourcentages ayant été arrondis, il est possible qu'ils ne totalisent pas 100.
- Dans le cas des questions qui ont été posées également lors du sondage de 1999, des diagrammes à barres horizontales côte à côte ou des pourcentages font la comparaison entre les résultats de 2002
- Dans les secteurs où les résultats du Sondage de 2002 sont meilleurs que les résultats du Sondage de 1999, cette amélioration est indiquée au moyen d'un ↑
- Dans les secteurs où les résultats du Sondage de 2002 sont moins favorables que les résultats du Sondage de 1999, cette baisse est indiquée au moyen d'un ↓

60 Indiquer le type de discrimination dont vous avez fait l'objet

1	Race	79%
2	Origine nationale ou ethnique	81%
3	Couleur	10%
4	Religion	96%
5	Âge	34%
6	Sexe	63%
7	État matrimonial	94%
8	Situation de famille	89%
9	Déficience physique ou mentale	12%
10	État de personne gracée	2%
11	Orientation sexuelle	95%

Ces résultats représentent les personnes qui ont répondu « une ou deux fois » ou « plus de deux fois » à la question 58. Les répondants pouvaient mentionner plus d'un type de discrimination.

Total des réponses : 14 213

61	Je suis satisfait(e) des mesures prises dans mon unité de travail pour régler les problèmes de harcèlement et de discrimination.	23%	32%	9%	7%	19%	10%
		Entièrement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne sais pas	Ne s'applique pas

Total des réponses : 94 233

62	Je suis satisfait(e) des mesures prises dans mon ministère (organisme) pour régler les problèmes de harcèlement et de discrimination.	20%	34%	10%	8%	24%	5%
		Entièrement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne sais pas	Ne s'applique pas

Total des réponses : 94 104

63	Mon ministère (organisme) met tout en oeuvre pour créer un milieu de travail qui prévient le harcèlement et la discrimination.	27%	42%	11%	6%	13%	2%
		Entièrement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne sais pas	Ne s'applique pas

Total des réponses : 94 064

DOTATION

64	Dans mon unité de travail, j'estime qu'on embauche des personnes capables de faire le travail.	23%	55%	13%	6%	2%	1%
		Entièrement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne sais pas	Ne s'applique pas

Total des réponses : 94 562

65	Dans mon unité de travail, le processus de sélection des personnes pour combler un poste est équitable.	21%	45%	17%	11%	6%	1%
		Entièrement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne sais pas	Ne s'applique pas

Total des réponses : 94 697

68	Lorsque j'ai posé ma candidature à des concours des concours durant les trois dernières années, j'ai trouvé que les concours s'étaient déroulés équitablement.	15%	29%	12%	9%	4%	31%
		Entièrement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne sais pas	Ne s'applique pas

Total des réponses : 94 361

67	Lorsque j'ai posé ma candidature à des concours durant les trois dernières années, j'ai eu l'occasion de démontrer mes compétences pour le poste.	16%	29%	12%	7%	2%	33%
		Entièrement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Ne sais pas	Ne s'applique pas

Total des réponses : 94 040

Total des réponses : 93 353

Au cours des deux dernières années, avez-vous été victime de violence physique au travail

Total des réponses : 1 908

Ces résultats représentent les personnes qui ont répondu « oui » à la question 56. Les répondants pouvaient mentionner plus d'une source.

Total des réponses : 93 946



Au cours des deux dernières années, avez-vous été victime de discrimination au travail ?

La discrimination, c'est le fait de réserver à quelqu'un un traitement différent ou inéquitable en raison d'une caractéristique personnelle ou une distinction, intentionnelle ou non, qui a pour effet d'imposer des désavantages non imposés à d'autres, ou d'empêcher ou de restreindre l'accès aux avantages offerts à d'autres membres de la société. Il y a onze motifs de distinction illégitime dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne* : la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience physique ou mentale et l'état de personne gracée.

Total des réponses : 15 542

Les résultats représentent les personnes qui ont répondu « une ou deux fois » ou « plus de deux fois » à la question 58. Les répondants pouvaient mentionner plus d'une source.

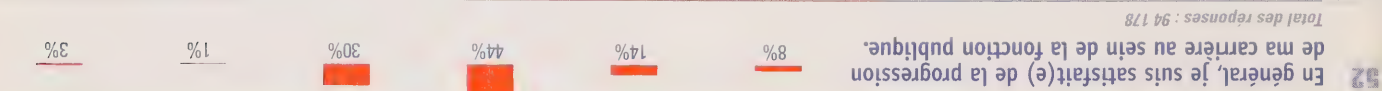
- Les pourcentages ayant été arrondis, il est possible qu'ils ne totalisent pas 100.
- Dans le cas des questions qui ont été posées également lors du sondage de 1999, des diagrammes à barres horizontales côte à côte ou des pourcentages font la comparaison entre les résultats de 2002

- Dans les secteurs où les résultats du Sondage de 2002 sont moins favorables que les résultats du Sondage de 1999, cette baisse est indiquée au moyen d'un 
- Dans les secteurs où les résultats du Sondage de 2002 sont meilleurs que les résultats du Sondage de 1999, cette amélioration est indiquée au moyen d'un 

51 Vous a-t-on fourni une explication raisonnable pour justifier le refus de l'affectation ?

52 Ces résultats représentent les personnes à qui on a refusé une affectation de perfectionnement (450)

53 En général, je suis satisfait(e) de la progression de ma carrière au sein de la fonction publique.



54 Dans quelle mesure, s'il y a lieu, estimez-vous que les éléments suivants ont nui à la progression de votre carrière au sein de la fonction publique au cours des trois dernières années ?

Total des réponses : a- 93 689 b- 93 754 c- 93 638 d- 93 635 e- 93 697 f- 93 452 g- 93 635 h- 92 626

(Voir la définition à la question 58.)

Élément	a	b	c	d	e	f	g	h
Conflit entre vos obligations professionnelles et familiales ou personnelles.	42%	25%	16%	10%	1%	6%		
Manque d'accès à la formation dans votre seconde langue officielle.	58%	14%	8%	8%	1%	1%	12%	
Manque d'accès à des possibilités de formation.	34%	28%	20%	13%	1%	5%		
Manque d'accès à des affectations de perfectionnement.	29%	22%	20%	19%	3%	7%		
Manque de renseignements au sujet des possibilités d'emploi.	31%	26%	21%	16%	1%	4%		
Restriction quant à la zone de concours.	26%	19%	18%	28%	3%	5%		
Niveau de scolarité.	47%	23%	16%	9%	2%	5%		
Discrimination.	68%	10%	6%	6%	4%	7%		

HARCELEMENT ET DISCRIMINATION

Le harcèlement se définit comme tout comportement inapproprié et injurieux, d'une personne envers une ou d'autres personnes en milieu de travail, et dont l'auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pouvait offenser ou causer préjudice. Il comprend tout acte, propos ou exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne, ou tout acte d'intimidation ou de menace. Il comprend également le harcèlement au sens de la Loi canadienne sur les droits de la personne.

54 Au cours des deux dernières années, avez-vous été victime de harcèlement au travail ?

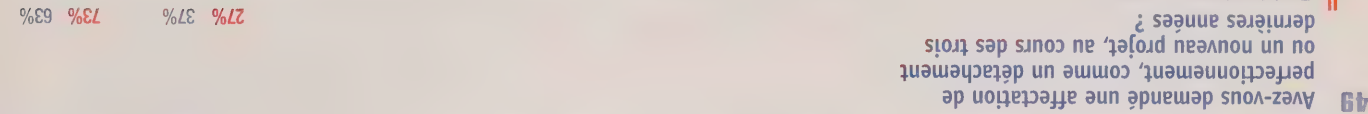
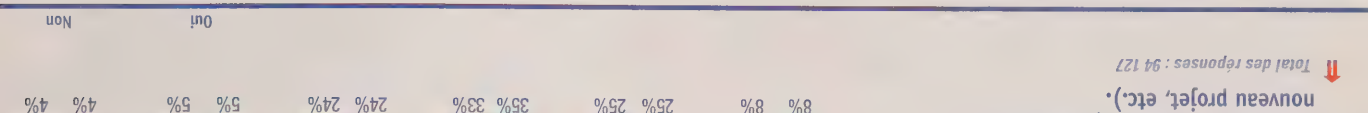
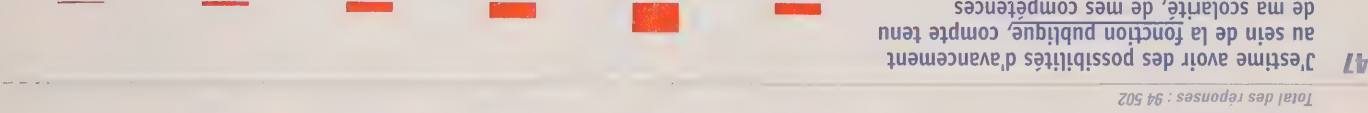
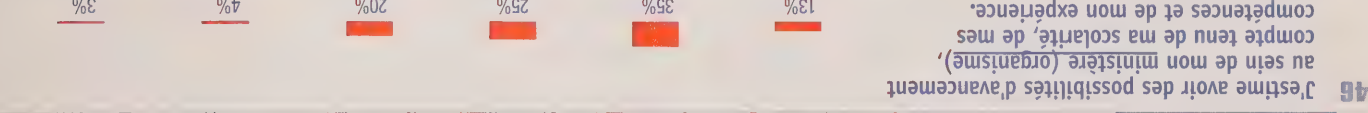
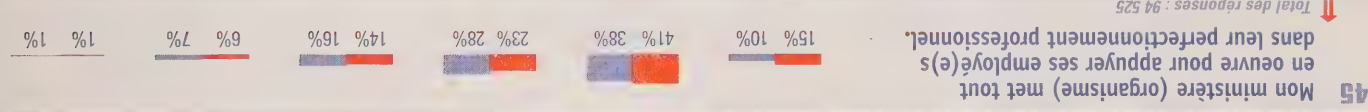
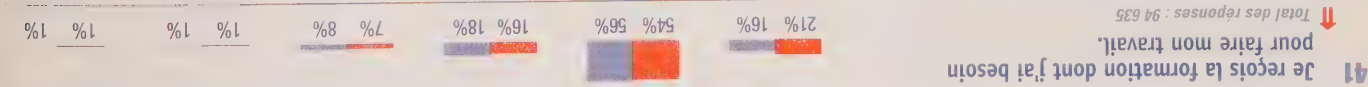
55 De la part de qui avez-vous été victime de harcèlement au travail ?

Ces résultats représentent les personnes qui ont répondu « oui » à la question 54. Les répondants pouvaient mentionner plus d'une source.

Total des réponses : 94 059

Réponse	a	b	c	d	e	f
Collègues	32%	31%	34%	3%		
Supérieurs	24%	30%	44%	2%		
Employés relevant de moi	50%	8%	7%	35%		
Personnes envers lesquelles j'ai une responsabilité de garde (p. ex. détenus, contrevenants, patients, personnes sous garde)	37%	3%	7%	53%		
Personnes d'autres ministères (organismes)	57%	12%	7%	24%		
Membres du public (personnes ou organisations)	50%	15%	13%	21%		

Entièrement d'accord
Plutôt d'accord
Plutôt en désaccord
Totalemt en désaccord
Ne sais pas
Ne s'applique pas



Ces résultats représentent les personnes qui ont demandé une affectation de perfectionnement (449)

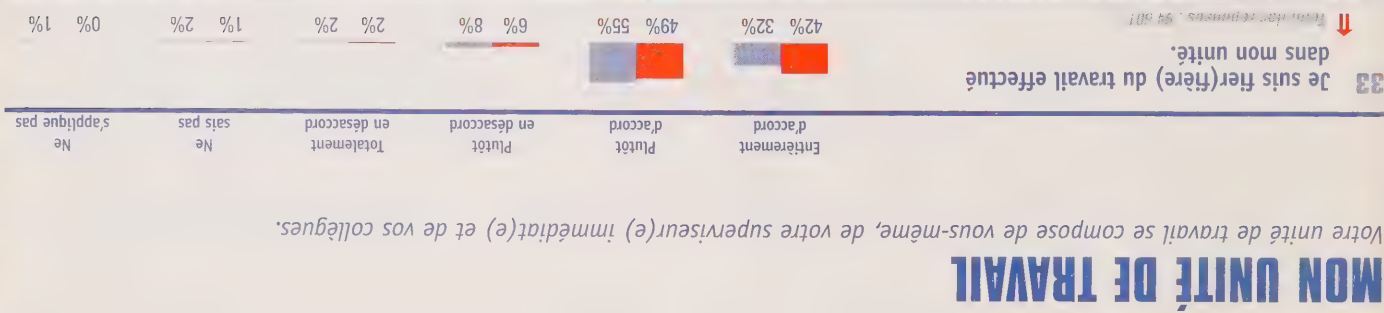
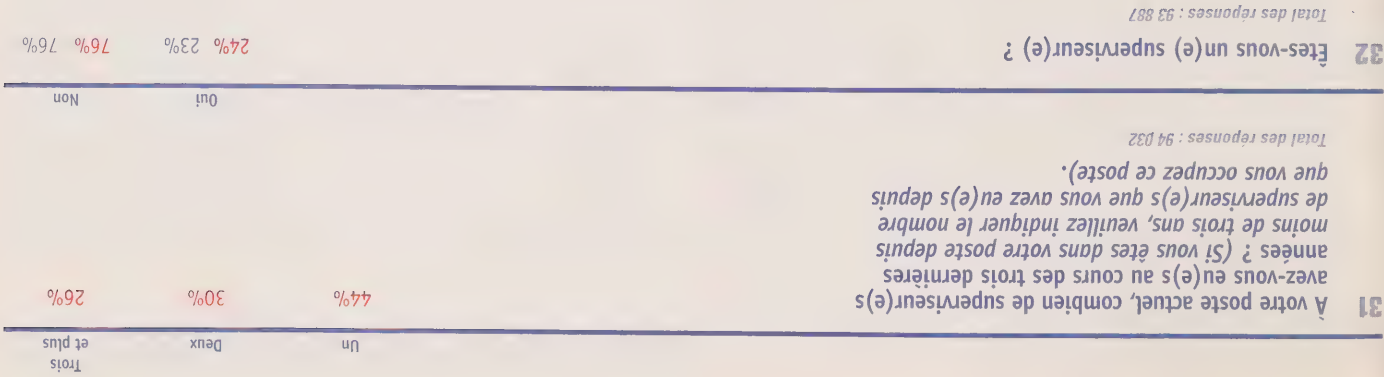
Légende: ■ 2002 ■ 1999

■ Les pourcentages ayant été arrondis, il est possible qu'ils ne totalisent pas 100.

■ Dans le cas des questions qui ont été posées également lors du sondage de 1999, des diagrammes à barres horizontales côte à côte ou des pourcentages font la comparaison entre les résultats de 2002

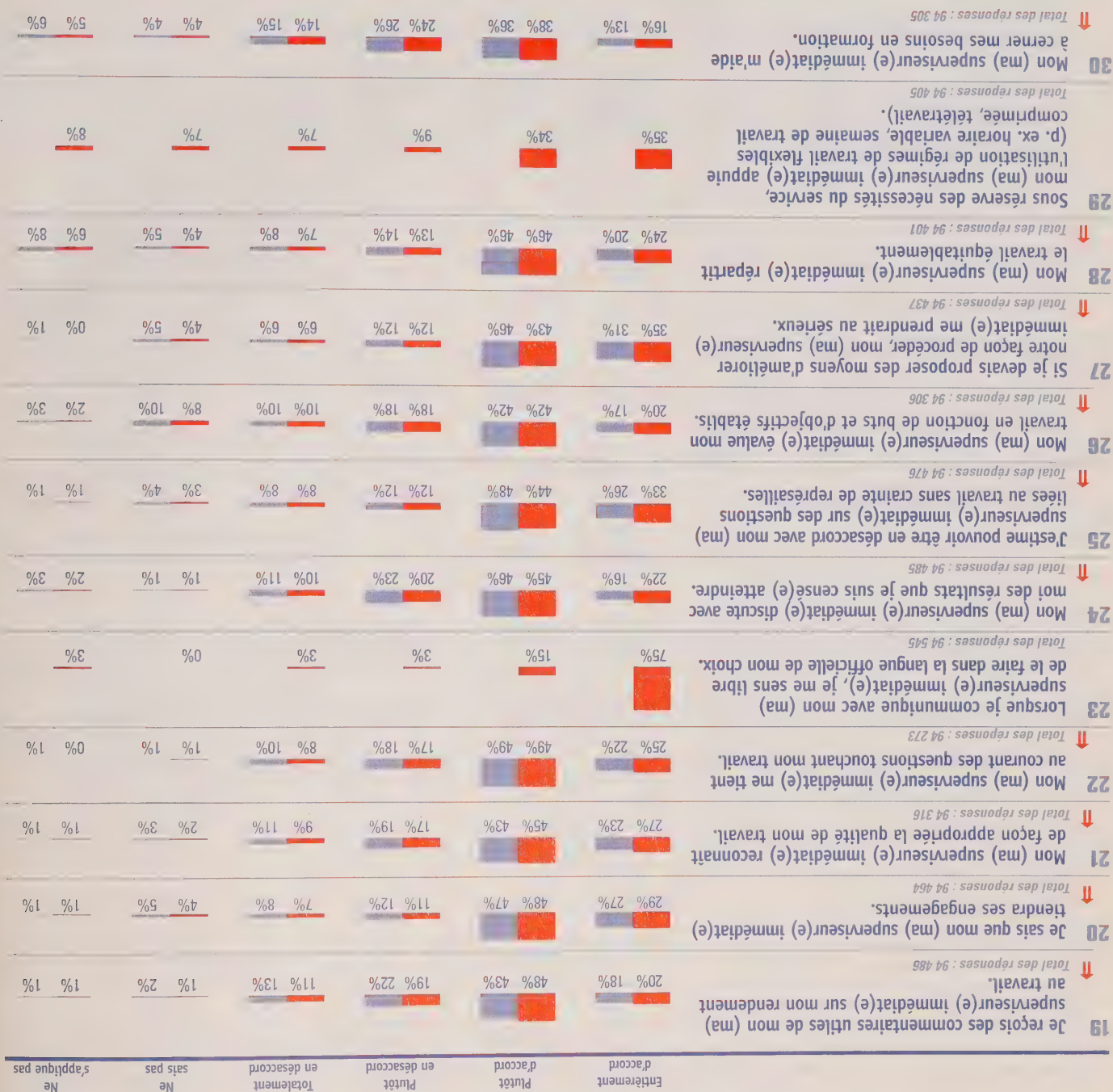
■ Dans les secteurs où les résultats du Sondage de 2002 sont meilleurs que les résultats du Sondage de 1999, cette amélioration est indiquée au moyen d'un ↑

■ Dans les secteurs où les résultats du Sondage de 2002 sont moins favorables que les résultats du Sondage de 1999, cette baisse est indiquée au moyen d'un ↓



COMMUNICATION AVEC MON (MA) SUPERVISEUR(E) IMMÉDIAT(E)

Votre superviseur(e) immédiat(e) est la personne qui évalue votre rendement au travail.



	Oui	Non
10 Je travaille actuellement par postes (quarts).	7%	93%
Total des réponses : 91 997		
11 Je travaille à temps plein (c.-à-d. 30 heures et plus par semaine) ou à temps partiel.	96%	4%
Total des réponses : 93 792		
Toujours		
Souvent		
Parfois		
Rarement ou jamais		
Ne sais pas		
Ne s'applique pas		

Total des réponses : 93 792

Total des réponses : 91 997

Je travaille à temps plein (c.-à-d. 30 heures et plus par semaine) ou à temps partiel.

12 J'estime que la qualité de mon travail est minée parce que...

est minée parce que...

	avant	début 2020	fin 2020	depuis fin 2020	avant	début 2020	fin 2020	depuis fin 2020
les priorités changent constamment ;	10%	12%	27%	32%	40%	39%	20%	17%
l'organisation manque de stabilité ;	12%	15%	24%	28%	34%	34%	27%	22%
il y a un trop grand nombre de stades d'approbation ;	12%	12%	23%	23%	34%	35%	25%	26%
les délais sont déraisonnables ;	7%	8%	20%	21%	39%	39%	30%	31%
je dois faire le même travail, ou en faire plus,	16%	21%	26%	29%	30%	29%	23%	19%
avec moins de ressources ;								

Total des réponses : a- 94 229 b- 94 179 c- 94 093 d- 94 147 e- 94 237

13 J'arrive à accomplir toutes mes tâches pendant mes heures normales de travail.

Total des réponses : 94 615

14 Mon travail actuel me permet d'établir un équilibre entre mes obligations personnelles, familiales et professionnelles.

Total des réponses : 94 612

15 Au cours de la dernière année, j'ai été rémunéré(e) pour les heures supplémentaires travaillées (en argent ou en congés compensatoires).

Total des réponses : 94 581

On m'encourage à innover ou à prendre des initiatives dans mon travail.

Total des réponses : 94 575

17 Mon ministère (organisme) offre de la formation dans la langue officielle de mon choix.

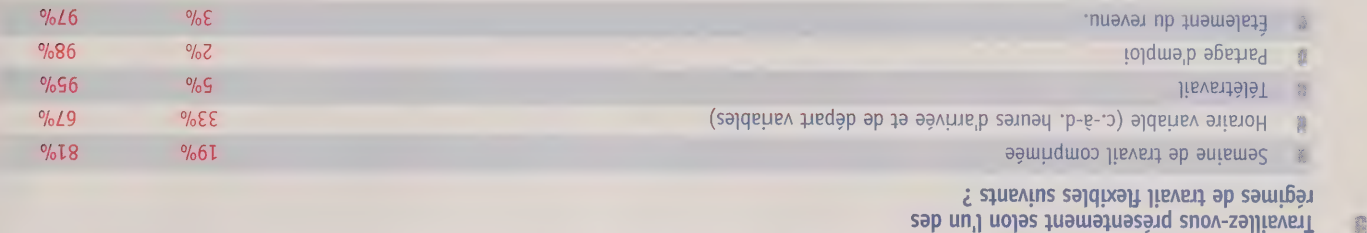
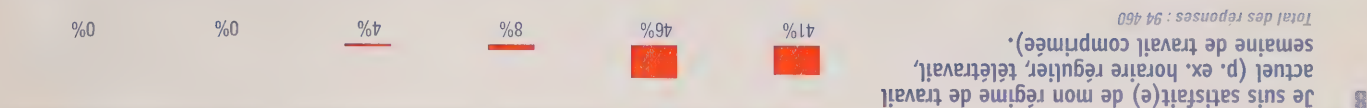
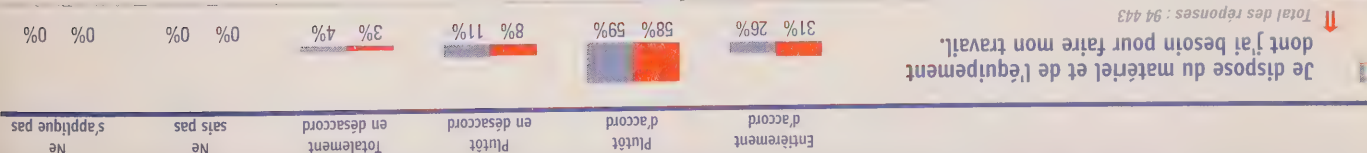
Total des réponses 36 (96)

J'ai un mot à dire quant aux décisions et aux mesures qui influent sur mon travail.

↑ Total des réponses : 94 627

MON MILIEU DE TRAVAIL

MON MILIEU DE TRAVAIL



Légende: 2002 1999

Les pourcentages ayant été arrondis, il est possible qu'ils ne totalisent pas 100.

Dans le cas des questions qui ont été posées également lors du sondage de 1999, des diagrammes à barres horizontales côte à côte ou des pourcentages font la comparaison entre les résultats de 2002

■ Dans les secteurs où les résultats du Sondage de 2002 sont meilleurs que les résultats du Sondage de 1999, cette amélioration est indiquée au moyen d'un ↑

■ Dans les secteurs où les résultats du Sondage de 2002 sont moins favorables que les résultats du Sondage de 1999, cette baisse est indiquée au moyen d'un ↓

Les chiffres

POUR L'ENSEMBLE
DE LA FONCTION PUBLIQUE :

RÉSULTATS

AVEZ DIT...

VOICI CE QUE VOUS

Seize pour cent des employés ne sont pas d'accord avec l'énoncé suivant : « je suis satisfait(e) des mesures prises dans mon unité de travail pour régler les problèmes de harcèlement et de discrimination » (Q61). De même, 18 % ne sont pas d'accord avec l'énoncé « je suis satisfait(e) des mesures prises dans mon ministère (organisme) pour régler les problèmes de harcèlement et de discrimination » (Q62).

En outre, 17 % des employés ne sont pas d'accord avec l'énoncé « mon ministère (organisme) met tout en œuvre pour créer un milieu de travail qui prévient le harcèlement et la discrimination » (Q63). Douze pour cent des employés affirment également que la discrimination a nuí modérément ou beaucoup à la progression de leur carrière (Q53).

11 La violence physique au travail constitue-t-elle un problème ?

Pour toute organisation, la violence en milieu de travail est une question grave. Lorsqu'il a préparé le Sondage de 2002, le Groupe de travail interministériel-syndical sur le sondage a décidé de proposer une approche proactive concernant la question, en demandant aux employés s'ils avaient été victimes de violence physique au travail et, dans l'affirmative, de la part de qui (collègues, membres du public, etc.).

Deux pour cent des employés ont indiqué que, au cours des deux dernières années, ils avaient été victimes de violence physique au travail (Q56).

12 Les employés se sentent-ils appuyés au chapitre des langues officielles ?

L'ensemble de réaction à travers le Canada concernant les langues officielles présente des résultats remarquablement positifs et vigoureux lesquels, dans des niveaux d'analyses ultérieures, seront ventiles afin de prendre en considération les différences dans les régions bilingues et unilingues.

Quatre-vingt-douze pour cent des employés sont d'accord pour dire que le matériel et les outils mis à leur disposition dans le cadre de leur travail, y compris les logiciels et les autres outils informatisés, sont disponibles dans la langue officielle de leur choix (Q2).

Durant les réunions de leurs unités de travail, 85 % des employés se sentent libres d'utiliser la langue officielle de leur choix (Q38) ; 87 % sont d'accord pour dire que, lorsqu'ils rédigent des documents, y compris des courriels, ils se sentent libres de le faire dans la langue officielle de leur choix (Q3), et 84 % estiment que leur ministère ou organisme offre souvent ou toujours de la formation dans la langue officielle de leur choix (Q17).

Quatre-vingt-dix pour cent des employés disent que, lorsqu'ils communiquent avec leur superviseur immédiat, ils se sentent libres de le faire dans la langue officielle de leur choix (Q23), mais 16 % indiquent que le manque d'accès à la formation dans leur seconde langue officielle nuit modérément ou beaucoup à la progression de leur carrière (Q53).

Comment les employés perçoivent-ils la haute direction dans certains secteurs clés ?

En 1999, seulement 37 % des employés estimaient que la haute direction s'efforcerait de résoudre les problèmes soulevés par le Sondage de 1999. Il est encourageant de constater que, en 2002, cette proportion s'est accrue pour passer à 50 % (Q84). Néanmoins, seulement 36 % des employés croient que la haute direction a fait des progrès pour résoudre les problèmes soulevés par le Sondage de 1999 (Q85). Il est évident que la haute direction doit agir de façon plus soutenue pour montrer aux employés qu'un suivi concret du sondage est une priorité.

Soixante-treize pour cent des employés pensent que les cadres supérieurs respectent les dispositions des conventions collectives de leurs employés (Q91), 60 % estiment que la haute direction de leur organisation appuie activement l'utilisation des régimes de travail flexibles (Q79) et 80 % sont d'avis que les superviseurs et les cadres supérieurs s'engagent à assurer la santé et la sécurité en milieu de travail (Q80).

Quarante-deux pour cent des employés ne sont pas d'accord pour dire que la haute direction de leur organisation fait du bon travail au chapitre du partage de l'information (Q78).

En ce qui touche les relations patronales-syndicales :

- 36 % des employés disent ne pas savoir si la haute direction de leur organisation participe à de sérieuses consultations avec leur syndicat à propos des questions concernant le milieu de travail (Q92);
- 42 % des employés ne savent pas si les relations entre leur syndicat et la haute direction de leur organisation sont très productives, et moins de 29 % sont d'accord pour dire que les relations entre leur syndicat et la haute direction de leur organisation sont très productives (Q93);
- 39 % des employés ne savent pas si les relations entre leur syndicat et le Secrétariat du Conseil du Canada sont très productives, et 31 % ne sont pas d'accord pour dire que les relations entre leur syndicat et le Secrétariat du Conseil du Canada sont très productives (Q94).

Les employés sont-ils victimes de harcèlement et de discrimination au travail ?

D'après les réponses au Sondage de 1999, 18 % des employés estimaient qu'ils avaient été victimes de discrimination et 20 %, de harcèlement.

Malheureusement, le harcèlement et la discrimination sont toujours des sources de préoccupation. En effet, 21 % des employés disent avoir été victimes de harcèlement au travail au cours des deux dernières années (Q54), et 17 % déclarent avoir été victimes de discrimination au travail au cours des deux dernières années (Q58).

Il est encourageant de constater que 84 % des employés reconnaissent que, dans l'ensemble, leur organisation les traite avec respect (Q87), mais moins de 60 % se disent satisfaits de la façon dont les plaintes informelles sur les problèmes en milieu de travail sont réglées dans leur unité de travail (Q37); 35 % ne pensent pas pouvoir amorcer un processus de recours officiel (grief, droit d'appel, santé et sécurité, etc.) sans crainte de représailles (Q83). Cinquante et un pour cent des employés estiment que la classification de leur poste est équitable (Q5); 21 % ne sont pas d'accord pour dire que, lorsqu'ils ont posé leur candidature à des concours durant les trois dernières années, les concours s'étaient déroulés équitablement (Q66). En outre, 19 % estiment que, lorsqu'ils ont posé leur candidature à des concours au cours des trois dernières années, ils n'ont pas eu l'occasion de démontrer leurs compétences pour le poste (Q67). Enfin, 65 % sont d'avis que dans leur unité de travail, le processus de sélection des personnes pour combler un poste est équitable (Q65). Soixante-trois pour cent des employés estiment pouvoir réclamer une compensation (en argent ou en congés compensatoires) pour les heures supplémentaires qu'ils font (Q7). Toutefois, 16 % des employés déclarent n'avoir jamais été rémunérés ou rarement pour les heures supplémentaires travaillées (Q15).

Les employés peuvent-ils s'attendre à un encadrement favorable ?

Le fait de travailler avec des gestionnaires ou des superviseurs qui les soutiennent est un facteur clé qui contribue à la perception d'un milieu de travail sain par les employés. Soixante-dix-huit pour cent des employés disent savoir que leur superviseur immédiat tiendra ses engagements (Q20) et 77 % indiquent également que leur superviseur immédiat comprend et respecte les dispositions des conventions collectives de leurs employés (Q90). Trente pour cent des employés ne sont pas d'accord pour dire qu'ils discutent des résultats qu'ils sont censés atteindre avec leur superviseur immédiat (Q24), et 27 % ne sont pas d'accord pour dire que leur superviseur immédiat évalue leur travail en fonction de buts et d'objectifs établis (Q26).

Soixante et onze pour cent des employés disent que leur superviseur immédiat reconnaît de façon appropriée la qualité de leur travail (Q21), mais seulement un peu plus de 50 % affirment que leur superviseur immédiat les aide beaucoup à se perfectionner sur le plan professionnel (Q44).

Par ailleurs, 30 % des employés ne sont pas d'accord pour dire qu'ils reçoivent des commentaires utiles de leur superviseur immédiat sur leur rendement au travail (Q19); 20 % estiment que leur superviseur immédiat ne répartit pas le travail équitablement (Q28) et 25 % affirment que leur superviseur immédiat ne les tient pas au courant des questions touchant leur travail (Q22).

Soixante-dix-huit pour cent des employés affirment que, s'ils devaient proposer des moyens d'améliorer notre façon de procéder, leur superviseur immédiat les prendrait au sérieux (Q27), mais 20 % estiment ne pas pouvoir être en désaccord avec leur superviseur immédiat sur des questions liées au travail sans crainte de représailles (Q25).

Seulement 16 % des employés ne sont pas d'accord pour dire que leur superviseur immédiat appuie l'utilisation de régimes de travail flexibles, sous réserve des nécessités du service (Q29).

❑ Réussissons-nous à créer un milieu propice à l'apprentissage ?

Il est important, pour la mise en place d'un effectif efficace et efficient, de créer et de soutenir une culture d'apprentissage continu au sein de la fonction publique du Canada. Tandis que 75 % des employés disent recevoir la formation dont ils ont besoin pour faire leur travail (Q41), et tandis que 63 % affirment pouvoir obtenir de la formation en cours d'emploi pour améliorer leur façon de travailler (Q42), seulement 53 % indiquent que leur superviseur immédiat les aide à cerner leurs besoins en formation (Q30).

Trente-trois pour cent des employés indiquent que le manque d'accès à des possibilités de formation a nuí modérément ou beaucoup à la progression de leur carrière (Q53).

❑ Comment nous tirons-nous d'affaire au chapitre de la progression de carrière ?

En 1999, on avait constaté que la progression de carrière exigeait une attention accrue. En 2002, nous avons donc approfondi cette question.

Soixante-dix-huit pour cent des employés se disent satisfaits de leur carrière dans la fonction publique (Q89), et 74 % se disent modérément ou très satisfaits de la progression de leur carrière au sein de la fonction publique (Q52). Dans une proportion moins élevée, 65 % des employés reconnaissent avoir l'occasion d'acquies et d'appliquer les compétences dont ils ont besoins pour progresser dans leur carrière (Q43).

Un peu moins de 50 % des employés estiment avoir des possibilités d'avancement au sein de leur ministère ou organisme, compte tenu de leur scolarité, de leurs compétences et de leur expérience (Q46). Moins de 60 % estiment avoir des possibilités d'avancement au sein de la fonction publique, compte tenu de leur scolarité, de leurs compétences et de leur expérience (Q47). Seulement 56 % sont d'avis que leur ministère met tout en œuvre pour appuyer ses employés dans leur perfectionnement professionnel (Q45).

Vingt-sept pour cent des employés disent avoir demandé une affectation de perfectionnement au cours des trois dernières années (Q49). Toutefois, 32 % indiquent qu'ils hésiteraient à demander une occasion de perfectionnement, par exemple un détachement ou une affectation à un nouveau projet (Q48). Parmi les employés qui ont demandé une affectation de perfectionnement au cours des trois dernières années, 41 % ont dit qu'on leur avait refusé une telle affectation (Q50). Il est inquiétant de constater que seulement 22 % estiment avoir reçu une explication raisonnable pour justifier le refus de l'affectation (Q51).

Selon 40 % des employés, le manque d'accès à des affectations de perfectionnement a nuí modérément ou beaucoup à la progression de leur carrière (Q53).

❑ Les employés estiment-ils être traités équitablement ?

La fonction publique accorde beaucoup d'importance à l'égalité des chances et à la diversité. Dans l'ensemble, 89 % des employés sont d'accord pour dire que, dans leur unité de travail, chaque personne serait ou est acceptée comme membre à part entière de l'équipe, sans égard à la race, la couleur, le sexe ou l'incapacité (Q39).

- 67 % déclarent que leur travail actuel leur permet souvent ou toujours d'établir un équilibre entre leurs obligations personnelles, familiales et professionnelles (Q14);
 - un peu plus d'un quart des employés estiment que le conflit entre les obligations professionnelles et familiales ou personnelles a nui modérément ou beaucoup à la progression de leur carrière (Q53).
- En ce qui touche les régimes de travail flexibles :
- 19 % ont une semaine de travail comprise;
 - 33 % indiquent qu'ils ont un horaire variable, par exemple des heures d'arrivée et de départ variables;
 - 5 % font du télétravail;
 - 2 % partagent un emploi;
 - 3 % ont opté pour le congé avec étalement du revenu (Q9).

■ Les bonnes personnes occupent-elles les bons postes

et comment nous tirons-nous d'affaire au chapitre du maintien en poste ?

L'un des objectifs clés de la fonction publique est de mettre en place un milieu de travail sain, favorable et stimulant. Par conséquent, plusieurs questions posées se rapportent à la dotation et au maintien en poste.

Soixante-dix-huit pour cent des employés estiment que, dans leur unité de travail, on embauche des personnes capables de faire le travail (Q64), mais 45 % indiquent que, au cours des trois dernières années, le roulement du personnel a été un problème important au sein de leur unité de travail (Q40), ce qui est décevant.

En termes de départ de la fonction publique, 29 % des employés déclarent qu'ils ont l'intention de quitter la fonction publique au cours des cinq prochaines années (Q99). Cette situation est conforme aux taux d'attrition raisonnables. Il est important de souligner que les répondants pouvaient mentionner plus d'une échéance et plus d'une raison pour leur départ.

De ce pourcentage :

- 22 % (approximativement 6 % de la fonction publique) ont l'intention de partir au cours de la prochaine année;
- 41 % (approximativement 12 % de la fonction publique) ont l'intention de partir d'ici un à trois ans;
- 51 % (approximativement 15 % de la fonction publique) ont l'intention de partir au cours des trois à cinq prochaines années (Q100).

Voici les raisons pour leur départ de la fonction publique que les employés considèrent le plus souvent comme « très importantes » (Q101) :

- retraite – 57 %;
- autre possibilité d'emploi – 37 %;
- santé – 37 %.

Vingt-six pour cent des employés disent avoir eu au moins trois superviseurs au cours des trois dernières années ou moins (Q31).

Soixante-sept pour cent des employés affirment que, s'ils étaient confrontés à un dilemme éthique ou à un conflit entre les valeurs propres au milieu de travail, ils sauraient où aller pour obtenir de l'aide afin de régler le problème (Q82), et 79 % des employés déclarent que, s'ils étaient confrontés à un problème de santé ou de sécurité en milieu de travail, ils sauraient où aller pour obtenir de l'aide afin de régler la situation (Q81).

Que disent les employés au sujet du service à la clientèle ?

Une réaction régulière et la mesure du respect des normes de rendement sont des moyens de fournir des résultats aux Canadiens et aux Canadiennes.

Soixante-treize pour cent des employés affirment que leur unité de travail a des normes de service à la clientèle clairement définies (Q72), et 69 % sont d'accord pour dire que leur unité de travail applique les normes de service à la clientèle de façon systématique (Q73). Une proportion plus petite, soit 58 %, reconnaît que, dans leur unité de travail, il existe des mécanismes qui permettent d'acheminer les commentaires et les plaintes des clients aux employés en mesure d'y donner suite (Q74).

Tandis que 77 % des employés prétendent être en mesure d'adapter les services qu'ils fournissent en fonction des besoins de leurs clients (Q75), 31 % ne sont pas d'accord pour dire que, dans leur unité de travail, on reçoit de temps à autre la façon de procéder (Q36).

Les problèmes liés à la charge de travail et à l'équilibre entre les obligations professionnelles et personnelles : réalisons-nous des progrès ?

De nos jours, les problèmes liés à la charge de travail et à l'équilibre entre les obligations professionnelles et personnelles sont des défis constants dans notre milieu de travail. Nous avons décidé d'étudier la question de façon plus approfondie dans le cadre du *Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux 2002* comparativement à celui de 1999. Le Groupe de travail interministériel-syndical sur le sondage a donc préparé un certain nombre de questions additionnelles portant sur les problèmes liés à la charge de travail et à l'équilibre entre les obligations professionnelles et personnelles. Les résultats sont probants. Une amélioration s'impose encore.

Tandis que 87 % des employés se disent satisfaits de leur régime de travail actuel (par exemple, horaire régulier, semaine de travail comprimée, télétravail) (Q8) :

- 23 % disent se sentir contraints par les autres à faire des heures supplémentaires (Q6);
- 17 % affirment ne jamais pouvoir accomplir toutes leurs tâches pendant leurs heures de travail normales ou rarement;
- 26 % estiment pouvoir parfois accomplir toutes leurs tâches pendant leurs heures normales de travail (Q13);

Voici un sommaire des constatations découlant du *Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux 2002*. Cette partie narrative du rapport regroupe les tendances et les principales conclusions et présente dans les grandes lignes les domaines ou nous tirons bien d'affaire et ceux où il faut apporter des améliorations.

Que disent les employés au sujet de la nature de leur travail ?

La première série de questions sur la satisfaction des employés quant à leur travail est un indicateur clé du climat du milieu de travail. Voici ce que les employés nous ont rapporté. Quatre-vingt-quatre pour cent des employés s'entendent pour dire que leur organisation est un endroit où il fait bon travailler (Q88), et 95 % affirment qu'ils s'engagent activement au succès de leur organisation (Q86).

Soixante-seize pour cent des employés indiquent pouvoir expliquer clairement aux autres l'orientation (par exemple la vision, les valeurs ou la mission) de leur organisation (Q76), et 91 % se disent fiers du travail effectué dans leur unité (Q33).

Quatre-vingt-un pour cent des employés sont d'accord pour dire que, au sein de leur unité de travail, ils travaillent en équipe (Q34). Quatre-vingt-neuf pour cent affirment qu'ils disposent du matériel et de l'équipement dont ils ont besoin pour faire leur travail (Q1). Quatre-vingt-quatre pour cent des employés estiment qu'ils entretiennent de bonnes relations avec les collègues de leur organisation qui s'occupent de projets ou de dossiers semblables (Q77), et 85 % s'entendent pour dire que, dans leur unité de travail, ils apprennent de leurs erreurs et font ce qu'il faut pour les corriger (Q35).

Tandis que 58 % des employés disent être toujours ou souvent encouragés à innover ou prendre des initiatives dans leur travail (Q16), 44 % affirment avoir toujours ou souvent un mot à dire quant aux décisions et aux mesures qui influent sur leur travail. Et 19 % indiquent avoir rarement ou jamais leur mot à dire quant aux décisions et aux mesures qui influent sur leur travail (Q18).

Les employés ont également laissé entendre que la qualité de leur travail est souvent ou toujours minée parce que :

- les priorités changent constamment – 37 %;
- l'organisation manque de stabilité – 35 %;
- il y a un trop grand nombre de stades d'approbation – 35 %;
- les délais sont déraisonnables – 28 %;
- ils doivent faire le même travail, ou en faire plus, avec moins de ressources – 42 % (Q12).

Comparaisons entre les sondages de 1999 et de 2002 auprès des fonctionnaires fédéraux

En 1998, lorsqu'on a commencé sérieusement à préparer le premier Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, nous ne connaissions aucune autre fonction publique fédérale ayant mené un sondage sur le climat de travail auprès de tous ses employés. À notre connaissance, nous sommes toujours la seule administration fédérale à mener un sondage auprès de tous ses employés. On peut donc dire que, en invitant tous les fonctionnaires à faire part de leurs commentaires, la fonction publique du Canada fait œuvre de pionnier.

Le Sondage de 1999 a été conçu après avoir mené de vastes travaux de recherche sur les facteurs qui, selon l'opinion répandue, contribuent à la mise en place d'organisations saines et productives. Dès le début, l'objectif a consisté à poser des questions qui nous permettraient d'obtenir une bonne évaluation de la fonction publique fédérale en fonction de principes et de pratiques organisationnels généralement reconnus.

Aux fins de la préparation du Sondage de 2002, il a fallu établir une capacité de mesure entre l'instrument de 1999 et le Sondage de 2002. Par conséquent, des questions clés posées en 1999 ont été reprises textuellement pour le Sondage de 2002 tandis que d'autres ont été reprises en les modifiant légèrement. Certaines questions du Sondage de 1999 ont été remplacées par de nouvelles questions en vue d'étudier d'autres aspects de l'organisation et de faciliter l'étude plus approfondie de préoccupations exprimées par suite de ce premier sondage. Le lecteur remarquera dans la partie intitulée « Résultats du Sondage de 2002 après des fonctionnaires fédéraux : les chiffres », que chaque fois qu'une question du Sondage de 1999 a été reprise, des diagrammes à barres horizontales côte à côte ou des pourcentages font la comparaison entre les résultats de 2002 et de 1999.

Au cours de la préparation de la section suivante « Aperçu des résultats », les résultats des questions où les employés ont indiqué qu'ils étaient « d'accord » ou « entièrement d'accord » ont été combinés comme étant « d'accord ». Dans les cas où les employés ont indiqué qu'ils étaient « plutôt en désaccord » ou « totalement en désaccord », les résultats ont été combinés comme étant « en désaccord ». Dans certains cas, étant donné l'arrondissement des chiffres, il existe une variance de 1 % entre la section du rapport intitulée « Aperçu des résultats » et celle intitulée « Voici ce que vous avez dit... Résultats pour l'ensemble de la fonction publique : Les chiffres » (p. 16).

En conclusion, j'aimerais exprimer mes sincères remerciements aux membres suivants du Groupe de travail interministériel-syndical sur le sondage pour la diligence avec laquelle ils ont préparé le sondage et l'aide qu'ils ont apportée aux ministères et aux organismes tout au long du processus.

Membres du Groupe de travail interministériel-syndical sur le sondage

Nancy Averill, Forum des politiques publiques
 Donald Bilodeau, Affaires indiennes et du Nord Canada
 Sandra Brown, Patrimoine canadien
 Tom Boudreau, Développement des ressources humaines Canada
 Jack Cole, Pêches et Océans Canada
 Claude Danik, Association des employé(e)s en sciences sociales
 Joan Ferlinga, Pêches et Océans Canada
 Dave Flavell, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
 Martin Gravel, Statistique Canada
 Mark Hammer, Commission de la fonction publique
 Louise Henry, Bureau de la sécurité des transports
 Graham Howell, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
 James Ladouceur, Bureau du Conseil privé
 Sylvie Lance Roussel, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
 Noreen LeBlanc, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
 Gary Lewis, Environnement Canada
 Robert Makichuk, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
 Jon Peirce, Institut professionnel de la fonction publique du Canada
 Eddy Ross, Statistique Canada
 Randall Russell, Service correctionnel du Canada
 Gisèle Samson-Verreault, Bureau du Conseil privé
 Paul Trotter, Pêches et Océans Canada
 Rhonda Tsang, Statistique Canada
 Howie West, Alliance de la fonction publique du Canada

Le secrétaire du Conseil du Trésor
 et contrôleur général du Canada,



Jim Judd

Vous serez nombreux à vous souvenir du premier Sondage de 1999 auprès des fonctionnaires fédéraux. Notre volonté de poursuivre le processus de rétroaction au moyen du Sondage de 2002 traduit l'importance que nous accordons aux points de vue des fonctionnaires ainsi qu'à la prise des mesures qui s'imposent.

Environ 95 000 fonctionnaires ont pris part au Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2002. Ceci représente un taux de participation de 57,8 %, soit une amélioration de 3,2 % par rapport au sondage de 1999, auquel 54,6 % des fonctionnaires fédéraux avaient participé. Cette hausse du taux de participation est un constat positif qui nous porte à croire que les fonctionnaires se réjouissent d'avoir l'occasion d'apporter leur contribution à l'amélioration du milieu de travail.

Pour le Sondage de 2002, les questions posées portent sur un large éventail de sujets. Comme c'est généralement le cas, les résultats font ressortir nos points forts, mais aussi les domaines où des améliorations s'imposent. Pour préparer la voie de l'avenir, nous devons tous conjuguer nos efforts et nous efforcer de façon continue de donner suite aux constatations du Sondage de 2002 de façon à améliorer le milieu de travail et, en fin de compte, à mieux servir les Canadiens et les Canadiennes.

Nous pouvons nous réjouir d'avoir accompli des progrès dans divers domaines depuis le premier sondage, mais nous devons néanmoins prendre toutes les mesures possibles pour continuer sur notre lancée. Je m'attends à ce que d'ici trois mois, tous les employés aient participé à un dialogue constructif sur le sondage au sein de leurs équipes respectives. Il revient aux gestionnaires et aux superviseurs de la fonction publique d'amorcer le dialogue avec les membres de leurs équipes et, le cas échéant, avec d'autres intervenants tels que des représentants des agents négociateurs. Des suggestions ont été préparées à cet égard (voir l'annexe, « Donner suite aux résultats du Sondage de 2002 auprès des fonctionnaires fédéraux : quelques conseils aux gestionnaires, aux superviseurs et à leurs équipes »)

En ce qui me concerne, je me réunirai avec les sous-ministres et les dirigeants d'organismes de la fonction publique pour discuter des résultats du sondage à l'échelle des ministères et pour la fonction publique dans son ensemble. Nous parlerons des objectifs concernant les améliorations à apporter dans l'ensemble de la fonction publique au cours des deux ou trois prochaines années. Je vous tiendrai au courant des décisions qui découleront de ces rencontres au moyen de messages adressés au champion ou à la championne du sondage de votre ministère ou de votre organisme.

Message de la présidente

J'ai le plaisir de présenter les résultats du *Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux 2002*. Bien que ce sondage ait été exécuté à la demande du Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada, sa préparation et sa réalisation n'auraient pas été possibles sans l'effort et le dévouement d'employés d'un certain nombre de ministères et d'organismes ainsi que de représentants d'agents négociateurs. C'était, à tous les égards, un travail d'équipe.

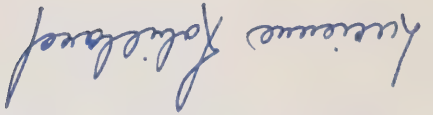
Le Sondage de 2002 visait à recueillir les points de vue des employés sur un large éventail de questions touchant l'efficacité organisationnelle, le mieux-être en milieu de travail et la prestation de services. Je tiens à remercier sincèrement les milliers de fonctionnaires qui ont pris le temps de remplir le questionnaire.

Ce sondage avait essentiellement pour but de mesurer les progrès accomplis depuis la première enquête de 1999. Je suis très heureuse de rapporter que des progrès ont été accomplis dans nombre de domaines. Bien que les améliorations soient minimes dans certains cas, j'ai bon espoir que nous sommes sur la bonne voie. Le gouvernement du Canada a pris l'engagement d'améliorer le milieu de travail des employés de la fonction publique. Cela facilitera la tâche à nos fonctionnaires et, en bout de ligne, se traduira par de meilleurs services à la population canadienne.

Plusieurs initiatives ont été mises de l'avant suite aux résultats de l'enquête de 1999. On peut citer, entre autres, une révision de la *Politique sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail*, des mesures émanant de différents ministères sur le perfectionnement professionnel, les langues officielles et le service aux clients. D'autres initiatives telles que *Faire place au changement*, qui fait la promotion d'une fonction publique diversifiée et inclusive, ont grandement bénéficié des commentaires que les employés nous ont formulés en 1999.

Nous devons maintenant analyser les résultats du *Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux 2002* et agir en conséquence. Pour ce faire, je compte sur la collaboration soutenue et les partenariats entre les ministères, les organismes et les agents négociateurs.

La présidente du Conseil du Trésor,



L'honorable Lucienne Robillard

Table des matières

Message de la présidente 3

Avant-propos 4

Comparaisons entre les sondages de 1999 et de 2002 6

Aperçu des résultats 7

☐ Que disent les employés au sujet de la nature de leur travail? 7

☒ Que disent les employés au sujet du service à la clientèle? 8

☐ Les problèmes liés à la charge de travail et à l'équilibre entre les obligations professionnelles et personnelles : réalisons-nous des progrès? 8

☐ Les bonnes personnes occupent-elles les bons postes, et comment nous tirons-nous d'affaire au chapitre du maintien en poste? 9

☐ Réussissons-nous à créer un milieu propice à l'apprentissage? 10

☐ Comment nous tirons-nous d'affaire au chapitre de la progression de carrière? 10

☐ Les employés estiment-ils être traités équitablement? 10

☐ Les employés peuvent-ils s'attendre à un encadrement favorable? 11

☐ Comment les employés perçoivent-ils la haute direction dans certains secteurs clés? 12

☐ Les employés sont-ils victimes de harcèlement et de discrimination au travail? 12

☐ La violence physique au travail constitue-t-elle un problème? 13

☐ Les employés se sentent-ils appuyés au chapitre des langues officielles? 13

Résultats pour l'ensemble de la fonction publique : les chiffres 15

Annexe :

Donner suite aux résultats du Sondage de 2002 auprès des fonctionnaires fédéraux : quelques conseils aux gestionnaires, aux superviseurs et à leurs équipes 31

**Sondage auprès
des fonctionnaires
fédéraux 2002**

VOICI CE QUE VOUS

AVEZ DIT

...

RÉSULTATS

**POUR L'ENSEMBLE
DE LA FONCTION PUBLIQUE**



Bien que la section du présent document portant sur les réponses pour l'ensemble de la fonction publique reprenne fidèlement le texte du sondage du printemps dernier, nous avons utilisé, dans l'avant-propos et le rapport sommaire, le masculin comme valeur de neutre pour désigner les hommes et les femmes afin de ne pas alourdir inutilement le texte.

Ce document est disponible sur Internet à :

<http://www.survey-sondage.gc.ca>

et dans Publiservice à :

<http://publiservice.survey-sondage.gc.ca>

Pour obtenir d'autres exemplaires sur papier ou en médias substitués, veuillez communiquer avec le Centre de distribution par téléphone au (613) 995-2855, par télécopieur au (613) 996-0518, ou ATME au (613) 957-9090

Cette publication est produite par :

le Service de la planification et de la création

Section des services à la clientèle

Service de la gestion de l'information et de la technologie

Direction des services ministériels

Ministère des Finances et Conseil du Trésor du Canada

Agent de la planification de l'édition : Shawn Dunn

Concepteur graphique : Jacques Drouin

N° de catalogue : BT49-4/19-2002

ISBN :

0-662-66929-0

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada

représentée par la présidente du Conseil du Trésor, 2002

2002

POUR L'ENSEMBLE
DE LA FONCTION PUBLIQUE

RÉSULTATS

AVEZ-DIT...

VOICI CE QUE VOUS

Sondage auprès
des fonctionnaires
fédéraux 2002